

**AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE
DO SERVIÇO: COMPARAÇÃO ENTRE HOSPITAL
PÚBLICO E PRIVADO**

Joana Filipa Simões Costa

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Gestão dos Serviços e da Tecnologia

Orientador:
Prof.^a Doutora Ana Lúcia Henriques Martins, Prof. Auxiliar, ISCTE Business School,
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

Outubro 2015

RESUMO

Considerando que a qualidade dos serviços é um factor diferenciador na escolha de um serviço e que a perspectiva do cliente é um indicador relevante na qualidade dos serviços de saúde, torna-se imperativo que as instituições de saúde avaliem os seus serviços para identificar os aspetos a melhorar.

A abertura de hospitais privados traduz um aumento da oferta de serviços de saúde à população e uma redução de procura sobre o Serviço Nacional de Saúde. Adicionalmente, os serviços prestados pelo hospital privado são comumente vistos como tendo maior qualidade.

Assim, o objetivo desta investigação consiste em avaliar a qualidade do serviço de Consultas Externas de um hospital privado e de um hospital público, sob a perspectiva dos seus clientes. Para tal, utilizou-se o instrumento SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992) para recolha de informação e a análise da mesma realizou-se através de análise descritiva, testes de hipóteses, análise de componentes principais e análise de *clusters*.

Os resultados indicam que os clientes das Consultas Externas do hospital privado apresentam níveis de qualidade percebida do serviço superiores aos do público. A dimensão Garantia apresenta valores médios de qualidade percebida mais elevados, enquanto as dimensões Tangibilidade e Capacidade de Resposta apresentam valores mais baixos. Sugere-se um novo instrumento constituído pelas dimensões *Prestadores de Serviço e Aspetos Tangíveis e Resposta Temporal*, para avaliar a qualidade percebida dos clientes das Consultas Externas dos hospitais avaliados. Por fim, são identificados grupos de clientes dos serviços e desenvolvidas recomendações para melhoria da perceção da qualidade do serviço prestado.

Palavras-Chave: SERVPERF; Hospital Privado; Hospital Público; Consultas Externas.

JEL Classification:

Y40: Dissertations;

I110: Analysis of Health Care Markets

ABSTRACT

Provided that the service quality is a differentiator factor to choose a service and that the client's perspective is considered an important indicator of the quality of health services, it is important for the health care institutions to evaluate their services in order to identify aspects to improve.

The opening of private hospitals leads to a higher supply of health services and to a demand reduction regarding the Portuguese Health Service. In addition, the services provided by private hospitals are commonly regarded as having higher quality.

In this context, the aim of this investigation is to assess the quality of the outpatient consultations of a private hospital and a public hospital under the perspective of their clients. The SERVPERF instrument (Cronin and Taylor, 1992) was applied to collect the data and its analyses was held through the use of descriptive analysis, statistical hypothesis testing, principal component analysis and cluster analysis.

The results indicate that the clients of the private hospital show superior levels of perceived quality in comparison to the public hospital. Assurance is the dimension with higher average values of perceived quality, while Tangibility and Responsiveness are represented by lower values. The results also suggest a new instrument formed by the dimensions *Tangible Aspects* and *Service Providers and Time Response* in order to evaluate the clients' perceived quality of outpatient consultations of the evaluated hospitals. Finally, client clusters were identified and recommendations to improve the service perception quality were suggested.

Key-words: SERVPERF; Private Hospital; Public Hospital; Outpatient Consultations.

JEL Classification:

Y40: Dissertations;

I110: Analysis of Health Care Markets

AGRADECIMENTOS

Esta página não é, com certeza, suficiente para expressar os meus mais profundos agradecimentos a todos aqueles que tornaram a realização desta dissertação possível. No entanto, não posso deixar de demonstrar o meu apreço a algumas pessoas que, com a sua colaboração e contributo, de forma mais ou menos direta, me ajudaram a percorrer este caminho.

Em primeiro lugar, quero expressar o meu mais sincero agradecimento à minha orientadora, Professora Ana Lúcia Martins, por toda a disponibilidade, pelo apoio incansável, pela motivação, pela partilha de conhecimento e pelos valiosos comentários ao trabalho desenvolvido. Sem a sua orientação este caminho teria sido muito mais sinuoso.

Aos responsáveis pela administração dos hospitais em que realizei os questionários, por serem a luz ao fundo do túnel e me autorizarem a realizar o estudo. Aos clientes dos hospitais por me disponibilizarem o seu tempo e, assim, tornaram a realização deste estudo possível. Ainda, um agradecimento especial à Dr.^a Graça Chambino do Hospital de Santiago e à Dr.^a Célia Carocinho do Centro Hospitalar do Barreiro Montijo, E.P.E por toda a disponibilidade.

Aos meus pais, por todo o apoio, sacrifícios, incentivos, carinho e amor. Sem eles não seria quem sou hoje e com certeza não teria chegado onde cheguei. Ao meu irmão, João, mesmo à maneira especial dele, sei que tem orgulho na “mana”.

À Nana, pelo incentivo, pela companhia, pelas longas horas de trabalho partilhadas, pela paciência para os dias menos bons. Acima de tudo pela amizade e pela entajuda.

A ti, Fred, por sempre acreditares em mim, por seres tantas vezes a força que preciso, pelo carinho, pelo amor e pelo sorriso constante.

D. Angelina, a si por, ao fim destes anos todos, ainda ter paciência para ler e rever aquilo que escrevo. Especialmente porque sei que o faz com o maior gosto e porque estará sempre disponível para me ajudar.

A todos os amigos próximos e familiares que à sua maneira, mostraram interesse em ajudar e por todo o incentivo demonstrado.

Por último, a ti, avô. Onde quer que estejas, estarás sempre presente a iluminar o caminho.

A todos dedico este espaço e expesso o meu mais sincero Obrigada.

ÍNDICE GERAL

CAPÍTULO I – Introdução	1
1.1 Enquadramento do Tema da Dissertação	1
1.2 Objetivo Geral	3
1.3 Objetivos Específicos	4
1.4 Questões de Investigação	4
1.5 Metodologia e Métodos	5
1.6 Âmbito	5
1.7 Estrutura da Dissertação	6
CAPÍTULO II – Revisão de Literatura	7
2.1 Introdução	7
2.2 Qualidade nos Serviços	7
2.3 Modelos de Medição e Avaliação de Qualidade do Serviço	9
2.3.1 Modelo Concetual para a Qualidade do Serviço	9
2.3.2 Instrumento SERVPERF	15
2.4 Avaliação de Qualidade nos Serviços de Saúde	16
2.5 Qualidade Percebida do Serviço e Satisfação dos Clientes	22
2.6 Conclusão	23
CAPÍTULO III – Sistema de Saúde Português	25
3.1 Introdução	25
3.2 Sistema Nacional de Saúde – Evolução	25
3.3 Sistema Nacional de Saúde Atual – Caracterização e Funcionamento	27
3.4 Sistema Nacional de Saúde - Constituição	28
3.5 Despesa em Saúde - Evolução	29
3.6 Conclusão	30
CAPÍTULO IV – Metodologia	31
4.1 Introdução	31

4.2 Hipóteses de Investigação e Modelo Concetual.....	31
4.3 Operacionalização do Modelo.....	34
4.4 População e Amostra.....	35
4.5 Pré-Teste.....	37
4.6 Recolha dos Dados.....	38
4.7 Ferramentas de Análise de Dados.....	38
4.7.1 Testes de Hipóteses.....	39
4.7.2 Análise de Componentes Principais.....	40
4.7.3 Análise de <i>Clusters</i>	41
4.8 Conclusões.....	41
Capítulo V – Análise de Resultados.....	43
5.1 Introdução.....	43
5.2 Caracterização da Amostra.....	43
5.3 Caracterização do Serviço.....	47
5.4 Análise Global e por Dimensão da Percepção da Qualidade do Serviço.....	49
5.5 Consistência Interna da Escala SERVPERF.....	52
5.6 Análise das Dimensões da Qualidade do Serviço por Variável Independente.....	53
5.6.1 Variável Independente “Tipo de Hospital”.....	53
5.6.2 Variável Independente “Género”.....	54
5.6.3 Variável Independente “Idade”.....	55
5.6.4 Variável Independente “Grau de Escolaridade”.....	56
5.6.5 Variável Independente “Familiaridade com o Serviço”.....	57
5.6.6 Variável Independente “Tempo de Espera pela Consulta”.....	57
5.6.7 Variável Independente “Tempo Espera pelo Atendimento”.....	59
5.7 Análise de Componentes Principais.....	60
5.8 Analide de <i>Clusters</i>	64
5.9 Conclusão.....	64

Capítulo VI - Conclusão	69
6.1 Introdução.....	69
6.2 Principais Conclusões - Resposta às Questões de Investigação	69
6.2.1 Questão 1	69
6.2.2 Questão 2	70
6.2.3 Questão 3	70
6.2.4 Questão 4	71
6.2.5 Questão 5	72
6.2.6 Questão 6	72
6.3 Limitações	74
6.4 Sugestões para Futuras Investigações	75
Bibliografia	77
Anexos	85
Anexo 1 - Questionário	85
Anexo 2 - População do Distrito de Setúbal	87
Anexo 3 - Razões que Motivaram a Escolha do Hospital.....	88
Anexo 4 - Comparação entre tempo de espera pela consulta e motivo do tempo de espera	89
Anexo 5 - Análise de Perceção de Qualidade do Serviço	90
Anexo 6 - Coeficiente Alfa de Cronbach	93
Anexo 7 - Testes aos Pressupostos Para Utilização de Testes Paramétricos para as Variáveis Independentes para a Análise Geral.....	94
Anexo 8 - Testes aos Pressupostos Para Utilização de Testes Paramétricos para as Variáveis Independentes para a Análise do Hospital Privado.....	100
Anexo 9 - Testes aos Pressupostos Para Utilização de Testes Paramétricos para as Variáveis Independentes para a Amostra do Hospital Público	106
Anexo 10 - Testes de Comparação Múltipla de Médias e Médias para a Análise Geral ..	111

Anexo 11 - Testes de Comparação Múltipla de Médias e Médias para a Análise do Hospital Privado	127
Anexo 12 - Testes de Comparação Múltipla de Médias e Médias para a Análise do Hospital Público	140
Anexo 13 - Análise de Componentes Principais para a Análise Geral	151
Anexo 14 - Análise de <i>Clusters</i>	154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo Concetual para a Qualidade do Serviço.....	10
Figura 2 - Ajustamento das dez dimensões iniciais nas cinco finais.	11
Figura 3 - Fases da Evolução do Sistema Nacional de Saúde.....	25
Figura 4 - Despesas em saúde, pública e privada, em % do PIB, nos países da OECD, relativas ao ano de 2012.	29
Figura 5 - Modelo Concetual	33

ÍNDICE DE FIGURAS EM ANEXO

Anexo 2

Figura A2. 1 - Municípios pertencentes ao distrito de Setúbal	87
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição das respostas dos inquiridos em relação à posse ou não de algum acordo nas 3 análises.	45
Gráfico 2 - Distribuição das respostas dos inquiridos com acordo em relação ao tipo de acordo dos inquiridos com acordo nas 3 análises.	45
Gráfico 3 - Distribuição das respostas dos inquiridos em relação ao motivo do tempo de espera pela consulta para as 3 análises.	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS EM ANEXO

	Anexo 13
Gráfico A13. 1 - <i>Scree Plot</i> para a extração de 2 e 3 componentes respetivamente.	151
	Anexo 14
Gráfico A14. 1 - Representação gráfica das médias dos centros de <i>clusters</i> finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.	155

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Características dos serviços.....	8
Tabela 2 - <i>Gaps</i> identificados no Modelo Concetual para a Qualidade de um Serviço.....	10
Tabela 3 - Cinco dimensões do SERVQUAL.....	12
Tabela 4 - Críticas concetuais ao SERVQUAL, explicação e argumentos.....	13
Tabela 5 - Críticas operacionais ou empíricas ao SERVQUAL, explicação e argumentos...	14
Tabela 6 - Os três conceitos de qualidade na perspetiva médica.	17
Tabela 7a - Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVQUAL e principais conclusões.	19
Tabela 7b - Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVQUAL e principais conclusões (continuação).....	20
Tabela 8 - Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVPERF e principais conclusões..	21
Tabela 9 - Despesa corrente pública e privada, em % da despesa corrente em saúde.	30
Tabela 10 - Dimensões do instrumento SERVPERF e respetivos itens do questionário.....	34
Tabela 11 - Número de questionários a recolher por género e por faixa etária de acordo com a população residente no distrito de Setúbal com idade igual ou superior a 18 anos.	37
Tabela 12 - Objetivo Geral, Objetivos Específicos, Questões de Investigação e Técnicas de Análise Estatística	42
Tabela 13 - Caraterização da amostra para as 3 análises.	43
Tabela 14 - Caraterização do serviço prestado no serviço de Consultas Externas para as 3 análises.	47
Tabela 15 - Teste Qui-quadrado para comparar o tempo de espera pela consulta e o motivo dessa espera para as 3 análises.	49
Tabela 16 - Qualidade percebida dos dois serviços de Consultas Externas por item e por dimensão para as 3 análises.....	50
Tabela 17 - Alfa de Cronbach por dimensão e no total das dimensões para as 3 análises.....	52
Tabela 18 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Tipo de Hospital” por dimensão e no global.	54
Tabela 19 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Género” por dimensão e no global para as 3 análises.	54
Tabela 20 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Idade” por dimensão e no global para as 3 análises.	55

Tabela 21 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Grau de Escolaridade” por dimensão e no global para as 3 análises.....	56
Tabela 22 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Familiaridade com o Serviço” por dimensão e no global para as 3 análises.....	57
Tabela 23 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pela Consulta” por dimensão e no global para as 3 análises.	58
Tabela 24 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento” por dimensão e no global para as 3 análises.	59
Tabela 25 - Teste da ANOVA <i>one-way</i> para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento” por dimensão e no global para as 3 análises.	59
Tabela 26 - Método de KMO e Teste de Bartlett à matriz de correlações dos 22 itens.....	60
Tabela 27 - <i>Eigenvalues</i> e Variância Explicada (Total e por Factor) para 19 itens do SERVPERF.....	61
Tabela 28 - Caracterização do Instrumento Proposto.	62
Tabela 29 - Alfa de Cronbach para o Instrumento Proposto.....	63
Tabela 30 - Caracterização do perfil dos clientes de acordo com os 3 <i>clusters</i> definidos.	65
Tabela 31 - Decisão em relação às hipóteses de investigação em estudo.	67
Tabela 32 - Variáveis que influenciam a qualidade percebida, no global e por dimensão, para as 3 análises.....	68

ÍNDICE DE TABELAS EM ANEXO

	Anexo 2
Tabela A2.1 - População residente no distrito de Setúbal, por município e no total, separada por género.....	87
	Anexo 3
Tabela A3. 1 - Distribuição do número de opções na questão relativa aos motivos de escolha do hospital	88
Tabela A3. 2 - Razões que motivaram escolha do hospital.....	88
	Anexo 4
Tabela A4. 1 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra geral.	89

Tabela A4. 2 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra do hospital privado.	89
Tabela A4. 3 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra do hospital público.....	89
Anexo 5	
Tabela A5. 1 - Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise geral.	90
Tabela A5. 2 - Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise do hospital privado.....	91
Tabela A5. 3 - Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise do hospital público.	92
Anexo 6	
Tabela A6. 1 - Coeficiente Alfa de Cronbach, correlação item-total corrigida e alfa de Cronbach se item for eliminado para cada dimensão de qualidade dos serviços para as 3 análises.	93
Anexo 7	
Tabela A7. 1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tipo de Hospital" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.	94
Tabela A7. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Gênero" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.....	94
Tabela A7. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.....	95
Tabela A7. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.....	96
Tabela A7. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.	97
Tabela A7. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.	98
Tabela A7. 7 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.	99

Anexo 8

Tabela A8. 1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Gênero" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	100
Tabela A8. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	101
Tabela A8. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	102
Tabela A8. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	103
Tabela A8. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	104
Tabela A8. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.	105

Anexo 9

Tabela A9. 1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Gênero" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.	106
Tabela A9. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.	107
Tabela A9. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.	108
Tabela A9. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.	109
Tabela A9. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.	109

Tabela A9. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público. 110

Tabela A9. 7 - Teste à homogeneidade de variância para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para a dimensão Tangibilidade para a análise do hospital público. 110

Anexo 10

Tabela A10. 1 - Médias para a variável independente "Tipo de Hospital" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 111

Tabela A10. 2 - Médias para a variável independente "Gênero" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 111

Tabela A10. 3 - Teste de Tukey para comparação múltipla de médias para a variável independente "Idade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral. 111

Tabela A10. 4 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 115

Tabela A10. 5 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral. 115

Tabela A10. 6 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 119

Tabela A10. 7 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de espera pela Consulta" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral. 119

Tabela A10. 8 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 123

Tabela A10. 9 - Teste de Tukey para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral. 123

Tabela A10. 10 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral. 126

Anexo 11

Tabela A11. 1 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Idade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado. 127

Tabela A11. 2 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	130
Tabela A11. 3 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	130
Tabela A11. 4 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	134
Tabela A11. 5 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	135
Tabela A11. 6 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	138
Tabela A11. 7 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de Espera Atendimento" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.	138
Anexo 12	
Tabela A12. 1 - Médias para a variável independente "Gênero" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.	140
Tabela A12. 2 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Idade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.	140
Tabela A12. 3 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.	144
Tabela A12. 4 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.	144
Tabela A12. 5 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.	148
Tabela A12. 6 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.	149
Tabela A12. 7 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.	150

Anexo 13

Tabela A13. 1 - <i>Eigenvalues</i> e Variância Explicada (Total e por Factor) para os 22 itens do SERVPERF.....	151
Tabela A13. 2 - Comunalidades para a extração de 2 componentes.....	152
Tabela A13. 3 - Comunalidades sem itens P3, P5 e P19 para a extração de 2 componentes.....	152
Tabela A13. 4 - Itens correspondentes a cada componente e respetivo peso factorial.	153

Anexo 14

Tabela A14. 1 - Teste Anova <i>one-way</i> para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Género”, “Idade”, “Grau de Escolaridade” e “Familiaridade com o Serviço” utilizadas no agrupamento em <i>clusters</i>	154
Tabela A14. 2 - Teste Anova <i>one-way</i> para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade”, “Grau de Escolaridade” e “Familiaridade com o Serviço” utilizadas no agrupamento em <i>clusters</i>	154
Tabela A14. 3 - Teste Anova <i>one-way</i> para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade” utilizadas no agrupamento em <i>clusters</i>	154
Tabela A14. 4 - Número de casos em cada <i>cluster</i> obtido de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.	154
Tabela A14. 5 - Distâncias entre os centros de <i>clusters</i> finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.....	155
Tabela A14. 6 - Médias dos centros de <i>clusters</i> finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.	155

LISTA DE ABREVIATURAS

ACP - Análise de Componentes Principais

ADSE - Direção-Geral de Proteção Social aos Trabalhadores em Funções Públicas

AFE - Análise Factorial Exploratória

ARS – Administrações Regionais de Saúde

CMS - *Cluster Mean Square*

EAU - Emirados Árabes Unidos

EFQM – *European Foundation of Quality Management*

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

EUA - Estados Unidos da América

INE – Instituto Nacional de Estatística

OECD - *Organization for Economic Cooperation and Development*

PIB – Produto Interno Bruto

PNS – Plano Nacional de Saúde

PPP – Parcerias Público-Privadas

PT-ACS - Associação de Cuidados de Saúde

SAMS - Serviços de Assistência Médico Social

SERVPERF – *Service Performance*

SERVQUAL – *Service Quality*

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*

UE – União Europeia

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

Neste primeiro capítulo apresenta-se o tema da dissertação e o enquadramento do mesmo como justificativa do surgimento do objetivo desta investigação. Este capítulo está dividido em diferentes secções por forma a abordar os diferentes tópicos, são elas: enquadramento do tema da dissertação; objetivo geral; objetivos específicos; questões de investigação; metodologia e métodos; e estrutura da dissertação.

1.1 ENQUADRAMENTO DO TEMA DA DISSERTAÇÃO

Nas últimas três décadas, o setor dos serviços, no qual se engloba o setor da saúde, tem crescido notavelmente, sendo considerado um elemento fulcral para o desenvolvimento económico dos países industrializados (Naidoo *et al.*, 2010). Neste sentido, vários investigadores têm tentado definir o conceito de qualidade dos serviços e desenvolver modelos para a medir.

O crescimento deste setor induz o aumento da oferta para os clientes e da concorrência para as organizações prestadoras de serviços. Por este motivo, a qualidade dos serviços prestados é considerada como um factor diferenciador dos serviços e, consequentemente, como um factor de sucesso para as organizações visto que contribui para estas sobreviverem e manterem as suas vantagens competitivas (Sohail, 2003; Zarei *et al.*, 2012). Neste contexto, as organizações prestadoras de serviços têm tido a preocupação de avaliar as percepções da qualidade dos serviços prestados na perspetiva dos seus utilizadores e de desenvolver estratégias de melhoria contínua (Dean, 1999). De acordo com O'Connor *et al.* (1994), relativamente à qualidade nos serviços de saúde, a perspetiva do paciente é cada vez mais vista como um indicador de relevo de qualidade dos serviços de saúde e pode, de facto, representar a perspetiva mais significativa. Esta ideia traduz a importância da avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspetiva do paciente (Castle *et al.*, 2005).

À semelhança do que se passa internacionalmente, as questões relacionadas com a avaliação e melhoria contínua da qualidade no setor da saúde têm vindo a assumir maior relevo em Portugal, passando, inclusive, a constar na agenda política nacional (Sousa *et al.*, 2008). Exemplo disso é o atual Plano Nacional de Saúde (PNS) definido para o período de 2012 a 2016 que pretende “maximizar os ganhos em saúde, através do alinhamento em torno de objetivos comuns, a integração de esforços sustentados de todos os setores da sociedade, e da utilização de estratégias assentes na cidadania, na equidade e acesso, na qualidade e nas políticas sustentáveis” (Direção Geral de Saúde, 2013:23). O PNS está organizado em torno de quatro eixos estratégicos principais, sendo um deles a qualidade em saúde. Segundo este,

pode definir-se qualidade em saúde como a “prestação de cuidados de saúde acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, que tenha em conta os recursos disponíveis e consiga a adesão e satisfação do cidadão. Implica, ainda, a adequação dos cuidados de saúde às necessidades e expectativas dos cidadãos e o melhor desempenho possível” (Direção Geral de Saúde, 2012:2).

Ainda, de acordo com o relatório do Ministério de Saúde (2014), no futuro, devem ser desenvolvidos mecanismos de liberdade de escolha conforme sugerido pela Lei de Bases da Saúde por forma a promover a melhoria do acesso a cuidados de saúde de qualidade. Este relatório reforça o interesse da componente liberdade de escolha de modo a “incentivar a inovação e a melhoria desejada na prestação de cuidados de saúde, contribuindo assim para o aumento da satisfação dos cidadãos e dos profissionais de saúde” (Ministério da Saúde, 2014:100). Estes documentos reforçam a importância da identificação e da monitorização das necessidades e das expectativas dos clientes como um ponto de partida para a melhoria da qualidade que constitui uma base importante no movimento contínuo de melhoria do funcionamento da unidade de saúde.

Dados da *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) relativos ao ano de 2012, sobre o setor da saúde em Portugal, demonstram que o total da despesa para a saúde representava 9,5% do PIB (Produto Interno Bruto) nacional, sendo este valor superior à média de 9,3% dos países da OECD (OECD, 2104a). Particularmente, 65% da despesa total foi financiada por recursos públicos em 2012, valor que tem vindo a diminuir nos últimos anos (OECD, 2014a). De acordo com o estudo da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) (2015) sobre os seguros e o acesso dos cidadãos aos cuidados de saúde, a diminuição do financiamento público nas despesas em saúde promoveu o crescimento dos seguros de saúde. Estes seguros privados "têm apresentado um crescimento significativo em Portugal, ao passo que o financiamento público das despesas em saúde tem apresentado uma tendência de queda" (ERS, 2015: 7). Segundo o perfil elaborado pela ERS, a principal razão pela qual os portugueses compram seguros de saúde está relacionada com a redução do tempo de espera nas consultas (ERS, 2015).

Em Portugal, os serviços de saúde são fornecidos por uma rede de hospitais públicos e por instituições privadas, num total de 214 hospitais no ano de 2012, de acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) (2014a). Segundo dados da mesma organização, o número de hospitais oficiais ou tutelados pelo estado (que inclui os 103 de acesso universal e os 7 militares e prisionais) manteve-se relativamente estável, enquanto o número de hospitais privados aumentou de 94, em 2002, para 104, em 2012. Este crescimento deveu-se à abertura

de unidades de grande dimensão, pertencentes a importantes grupos económicos. Especificamente, os principais grupos de saúde privados – José de Mello Saúde, Hospitais Privados de Portugal e Espírito Santo Saúde – têm aumentado consideravelmente o seu volume de negócios (Mendes, 2012).

Dados concretos do INE (2014a) relativos a um dos diversos serviços prestados pela rede de saúde nacional - Consulta Externa - apontam para a realização de 16 milhões e 500 mil consultas médicas no ano de 2012. Este número equivale a um crescimento de cerca de 70% em 10 anos, uma tendência comum a unidades públicas e privadas, mas mais notória nos hospitais privados. Em 2002, o setor privado assegurou 16,5% do total de consultas médicas realizadas nos hospitais portugueses (cerca de 1 milhão e 600 mil consultas), enquanto em 2012 foram responsáveis por 27,7% (cerca de 4 milhões e 500 mil consultas) (INE, 2014a). Adicionalmente, é importante referir que nos últimos anos a população não se tem alterado, para além do mais, tem-se verificado uma tendência de envelhecimento demográfico (INE, 2015), facto que induz a importância dos dados acima apresentados.

Em resposta a estes dados que revelam a tendência de crescimento do número de consultas externas realizadas nas unidades privadas entre 2002 e 2012, Paulo Macedo – atual Ministro da Saúde – afirma que estes são “perfeitamente naturais e desejáveis” e que o importante é perceber se se “mantém ou não a capacidade no setor público para responder às necessidades dos portugueses” (LUSA, 2014).

Embora a gestão de serviços hospitalares seja um tópico com crescente interesse entre investigadores (ver, por exemplo, Lam, 1997; Naidoo *et al.*, 2010; Yesilada e Direktör, 2010), a pesquisa existente em Portugal para avaliar a qualidade neste setor é pouco abrangente. Realçam-se os estudos feitos por Fael (2009), por Aguiar (2010) e por Milharadas (2012) que avaliaram a qualidade de um serviço de Obstetrícia, de uma unidade de transplantação renal e de um serviço de consultas externas, respetivamente, em hospitais públicos distintos.

Neste contexto, surge uma oportunidade de investigação, sendo que o presente estudo visa comparar a qualidade do serviço prestado num hospital privado e num público e, assim, contribuir para diminuir a lacuna existente na literatura ao diversificar o número de estudos realizados em Portugal sobre a perceção da qualidade nos serviços de saúde.

1.2 OBJETIVO GERAL

De acordo com o contexto acima apresentado, que serviram de motivação para o desenvolvimento desta dissertação, define-se o objetivo da mesma – avaliar a qualidade percebida dos serviços prestados nas Consultas Externas, num hospital privado e num hospital

público, na perspectiva dos seus clientes, e sugerir medidas para melhorar a percepção da qualidade.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Decorrentes do objetivo geral proposto, apresentam-se, de seguida, os objetivos específicos que se pretendem alcançar com esta dissertação:

- Avaliar a percepção de qualidade que os clientes do serviço de Consultas Externas têm no global e em cada uma das cinco dimensões de qualidade definidas por Parasuraman *et al.* (1985, 1988);
- Avaliar se a variável “Tipo de Hospital” (público ou privado) em que o serviço é prestado influencia a percepção da qualidade global e em cada uma das cinco dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1985,1988);
- Avaliar o impacto de variáveis sociodemográficas (“Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”), e de variáveis caracterizadoras do serviço (“Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta” e “Tempo de Espera pelo Atendimento”) sobre o nível de qualidade percebida em cada dimensão da qualidade e no global;
- Explorar a adequabilidade e capacidade das cinco dimensões da qualidade propostas por Parasuraman *et al.* (1985, 1988), para avaliar a qualidade global percebida do serviço prestado nas Consultas Externas;
- Classificar os clientes pelas suas características;
- Desenvolver propostas de melhoria no serviço prestado nas Consultas Externas para os hospitais avaliados.

1.4 QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

A partir dos objetivos específicos acima expostos, definiram-se as seguintes questões de investigação:

Questão 1: Qual a percepção dos clientes (global e por dimensão) relativamente à qualidade do serviço prestado pelas Consultas Externas?

Questão 2: Qual o impacto do “Tipo de Hospital” (público ou privado) na qualidade percebida pelos clientes do serviço de Consultas Externas?

Questão 3: As variáveis sociodemográficas (“Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”), e as variáveis caracterizadoras do serviço (“Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta” e “Tempo de Espera pelo Atendimento”) têm influência na percepção da qualidade do serviço prestado nas Consultas Externas?

Questão 4: De que forma as dimensões de qualidade definidas por Parasuraman *et al.* (1985, 1988) são adequadas para avaliar a qualidade do serviço de Consultas Externas em hospitais públicos e privados de Portugal?

Questão 5: É possível identificar diferentes grupos de clientes no serviço de Consultas Externas?

Questão 6: Que ajustamentos devem ser feitos no serviço prestado nas Consultas Externas, consoante o tipo de hospital, por forma a melhorar a perceção da qualidade pelos clientes?

1.5 METODOLOGIA E MÉTODOS

Para atingir o objetivo proposto e responder às questões de investigação, pretende-se aplicar um instrumento baseado no SERVPERF (*Service Performance*) aos clientes do serviço de Consulta Externa de um hospital privado (Hospital de Santiago) e de um hospital público (Hospital de Nossa Senhora do Rosário), ambos do distrito de Setúbal. Devido ao paradigma positivista desta dissertação, a presente investigação recorre a metodologia quantitativa (Sousa e Baptista, 2011).

A razão da utilização do instrumento SERVPERF em detrimento de outro instrumento deve-se às diversas críticas apresentadas na literatura ao SERVQUAL (*Service Quality*) (por exemplo: Buttle, 1997; Ladhari, 2009) e por o SERVPERF ser um instrumento que avalia apenas a perceção de qualidade de serviço depois da utilização do mesmo. O SERVPERF consta de um questionário constituído por vinte e dois itens, divididos pelas cinco dimensões de qualidade dos serviços formuladas por Parasuraman *et al.* (1985, 1988).

Depois da recolha dos dados nos dois hospitais mencionados, proceder-se-á à análise dos resultados que será feita com recurso ao programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Importa referir que as hipóteses de investigação, que após a revisão de literatura se irão formular, serão testadas com recurso a testes de hipóteses e Análise de Componentes Principais (ACP). Traçar-se-á o perfil dos clientes com recurso à Análise de *Clusters*.

1.6 ÂMBITO

De acordo com os objetivos específicos acima definidos, esta investigação irá incidir no serviço de Consultas Externas de um hospital privado e de um hospital público do mesmo distrito de Portugal por forma a evitar eventuais diferenças culturais. Especificamente, o hospital privado avaliado será o Hospital de Santiago e o hospital público será o Hospital de

Nossa Senhora do Rosário, pertencente ao Centro Hospitalar Barreiro Montijo, E.P.E., ambos pertencentes ao distrito de Setúbal.

1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

De modo a cumprir os objetivos propostos, a presente dissertação será dividida em cinco capítulos:

- **Capítulo I - Introdução.** Neste capítulo apresentou-se o enquadramento/surgimento da questão de investigação, os objetivos a atingir (geral e específicos), formularam-se as questões de investigação, fez-se uma abordagem geral da metodologia que se irá adotar e, por fim, apresentou-se a estrutura da dissertação;

- **Capítulo II – Revisão de Literatura.** Nesta secção apresentar-se-á a base bibliográfica que permitirá o desenvolvimento deste estudo. O desenvolvimento desta sustentação teórica irá consistir em, primeiramente, apresentar os conceitos base de serviços e qualidade e, de seguida, apresentar as principais conclusões a que diferentes investigadores chegaram em relação aos instrumentos de avaliação de qualidade – SERVQUAL e SERPERF. Por último, analisar-se-á a aplicação destes instrumentos nos serviços de saúde;

- **Capítulo III – Sistema Nacional de Saúde.** Por forma a apresentar as bases teóricas necessárias que servirão de suporte para a compreensão da constituição do Sistema Nacional de Saúde, neste capítulo expor-se-á uma breve caracterização do mesmo, descrever-se-á a sua evolução e exibir-se-ão dados relativos à evolução da despesa em saúde em Portugal.

- **Capítulo IV – Metodologia.** Serão apresentadas as hipóteses que se pretendem investigar e será desenvolvido o modelo teórico e concetualização da sua aplicação. Para além disso, serão ainda apresentadas as seguintes especificações: população e amostra; pré-teste; processo de recolha; e ferramentas de tratamento de dados;

- **Capítulo V – Análise de Resultados.** Neste capítulo irá proceder-se à apresentação dos dados recolhidos e respetiva análise, sendo esta análise feita com recurso a diferentes técnicas estatísticas;

- **Capítulo VI – Conclusões.** Neste capítulo procurar-se-á responder às questões e investigação expostas no Capítulo I; sugerir recomendações de acordo com os resultados obtidos, assim como apresentar possíveis limitações do estudo e recomendar ideias para pesquisa futura.

CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 INTRODUÇÃO

Para se conseguir realizar a presente dissertação e ir ao encontro dos objetivos propostos, é essencial construir as bases teóricas para o desenvolvimento desta investigação. Neste capítulo ir-se-á, então, desenvolver e rever todo o suporte concetual. Numa primeira fase, definir-se-ão e distinguir-se-ão alguns conceitos referentes à qualidade dos serviços. De seguida, far-se-á uma abordagem referente aos instrumentos disponíveis para medir a qualidade dos serviços, especificamente aborda-se o SERVQUAL, apresentam-se as críticas (concetuais e operacionais) a que este tem sido sujeito e introduz-se o SERVPERF como alternativa ao instrumento mencionado antes. Por último, far-se-á uma abordagem sobre a aplicabilidade destes modelos para avaliar a qualidade dos serviços de saúde.

2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS

O conceito qualidade nos serviços tem-se tornado um importante tema de investigação em relação com rentabilidade (Rust e Zahorik, 1993), custos (Crosby, 1979 citado em Mostafa, 2005), satisfação do cliente (Bolton e Drew, 1991), retenção do cliente (Reichheld e Sasser, 1990), garantia do serviço (Kandampully e Buttle, 2001), *marketing* corporativo (Buttle, 2006), desempenho financeiro (Sohail, 2003; Buttle, 2006), e fidelidade (Yesilada e Direktör, 2010). Esta vasta utilização manifesta a relevância deste conceito e da sua avaliação fazendo com que as empresas dirijam os seus recursos eficiente e eficazmente em direção ao aperfeiçoamento (Wisniewski e Wisniewski, 2005).

Se qualidade se pode caracterizar como “ilusória” (Parasuraman *et al.*, 1988:41), o conceito de serviços pode ser representado como um “fenómeno complicado” (Grönroos, 1988:10). Estas breves e reconhecidas adjetivações, por si só, traduzem a dificuldade em descrever estes dois conceitos e, conseqüentemente, o conceito qualidade nos serviços.

Segundo Parasuraman *et al.* (1985), é possível avaliar a qualidade de um bem das diferentes formas: se está de acordo com as especificações; medir o número de falhas que ocorreram antes do produto sair da fábrica (falhas internas); e medir o número de falhas que ocorreram depois do produto sair da fábrica (falhas externas). Ao encontro desta ideia, está a definição de que Crosby (1979), citado em António e Teixeira (2009: 33), que defende qualidade como “conformidade com os requisitos” ou “zero defeitos”.

Contudo, estas definições de qualidade são mais apropriadas para o setor da produção visto que a qualidade dos bens pode ser avaliada objetivamente por indicadores como

durabilidade ou defeitos, que são difíceis de replicar para o setor dos serviços. Por outras palavras, estas formas de avaliar a qualidade de um bem são insuficientes para avaliar a qualidade de um serviço. Esta ideia é reforçada pelo facto de a literatura, relativa tanto à área do *marketing* como à área do comportamento organizacional, ter reconhecido as diferenças existentes na gestão de serviços e de bens (Sureshchandar *et al.*, 2001).

Perante estas divergências entre as avaliações de qualidade dos bens e de qualidade nos serviços, torna-se fulcral descrever os serviços por forma a realmente se compreender o significado de qualidade dos serviços (Pararuramman *et al.*, 1985). Segundo Grönroos (1988), é possível identificar três particularidades para a maioria dos serviços:

- Os serviços são atividades ou séries de atividades ao invés de “coisas”;
- Os serviços são de certa forma produzidos e consumidos simultaneamente;
- Até certo ponto o cliente participa no processo de produção do serviço.

Adicionalmente, de acordo Parasuraman *et al.* (1985), os serviços têm quatro características distintas, como descrito na Tabela 1, que tornam a qualidade dos mesmos mais difícil de definir e avaliar do que a qualidade de um bem.

Tabela 1 - Características dos serviços.

INTANGIBILIDADE	Os serviços resultam de desempenhos, logo não podem ser vistos, sentidos ou tocados da mesma maneira que um bem pode. Por esta razão, a maioria dos serviços não podem ser contados, medidos, inventariados, testados ou verificados antes da venda por forma a garantir a qualidade da mesma.
INSEPARABILIDADE	Os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente (Grönroos, 1988). Como consequência, a qualidade nos serviços não pode ser planeada/preparada na fábrica, uma vez que eles são fornecidos intatos diretamente ao cliente (Grönroos, 1988). Ou seja, os clientes fazem parte do processo de prestação do serviço, o que torna a sua participação fundamental para a qualidade do serviço prestado.
HETEROGENEIDADE	Os serviços são heterogéneos, principalmente aqueles com muita mão de obra e, por essa razão, a qualidade e desempenho de um serviço pode variar de prestador de serviço para prestador, de cliente para cliente, e de dia para dia. Isto é, a oferta de serviços não é constante para todo o mercado nem ao longo do tempo. Esta não homogeneidade torna difícil assegurar uma consistência de comportamentos de trabalhador para trabalhador, o que se pode traduzir numa falta de concordância entre o serviço que a empresa pretende prestar e o serviço que o cliente realmente recebe.
PERECIBILIDADE	Os serviços são produzidos e consumidos em simultâneo. Logo, não se pode armazenar um serviço, contrariamente a um bem.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Parasuraman *et al.*, 1985; Ladhari, 2009)

Parasuraman *et al.* (1985) afirmam ainda que, devido à intangibilidade dos serviços, as empresas podem ter mais dificuldades em perceber de que forma os clientes interpretam os serviços e a qualidade destes. A importância de controlar esta característica é reforçada por Grönroos (1988), que defende que se o prestador de serviços souber como o cliente vai avaliar o serviço prestado, pode influenciar esta avaliação na direção pretendida.

Como resultado destas especificidades que caracterizam e distinguem os serviços dos bens, o complexo conceito - qualidade dos serviços - foi discutido por vários autores que tentaram compreender e descrever o seu significado. Nomeadamente para Zeithaml *et al.* (1990), o tópico qualidade nos serviços constitui a percepção dos clientes, de como o serviço satisfaz ou excede as suas expectativas e é julgado/avaliado pelos clientes e não pelas organizações. Por sua vez, para Berry *et al.* (1988), citado em Sohail (2003:198), qualidade nos serviços consiste na “concordância com as especificações dos clientes”. Não obstante, existem três aspetos que se devem ter em consideração quando se fala em qualidade nos serviços (Parasuraman *et al.*, 1985):

- A qualidade dos serviços é mais difícil de avaliar do que a qualidade dos bens;
- As percepções da qualidade dos serviços resultam da comparação entre as expectativas do cliente com o atual desempenho do serviço;
- As avaliações de qualidade não têm por base apenas o resultado do serviço, mas também consideram a avaliação do processo de prestação do serviço.

Por último, torna-se pertinente referir que Sanchez *et al.* (2006), na sua investigação sobre a aplicação do Modelo da *European Foundation of Quality Management* (EFQM) na área da saúde, concluem que “o desenho, a implementação e a análise dos inquéritos de satisfação dos clientes e motivação dos trabalhadores e o desenvolvimento de indicadores e referências de segurança do paciente, de eficácia e de acesso são contributos chave para o sucesso deste modelo” (Sanchez *et al.*, 2006: 59). Esta ideia reforça, assim, a importância da existência de modelos para avaliar a qualidade percebida dos clientes, nomeadamente, no setor da saúde. Segundo a ferramenta de excelência da EFQM, a gestão da qualidade deve ser parte integral e focar-se em todas as atividades a todos os níveis da organização e monitorizar o progresso ou a melhoria do desempenho de forma contínua (Nabitz *et al.*, 2000; Moeller e Sonntag, 2001).

2.3 MODELOS DE MEDIÇÃO E AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

2.3.1 Modelo Concetual para a Qualidade do Serviço

A publicação de Parasuraman *et al.* (1985) sobre o Modelo Concetual para a Qualidade do Serviço constitui um grande contributo para a definição e medição de qualidade de um serviço (Buttle, 1996). Estes autores reconhecem que a literatura não é suficiente para legitimar uma base concetual sólida e optam por realizar uma análise exploratória qualitativa

na sua investigação. Esta ideia é suportada por Ladhari (2009), que comprova a necessidade de desenvolver instrumentos replicáveis e fidedignos para avaliar a qualidade dos serviços.

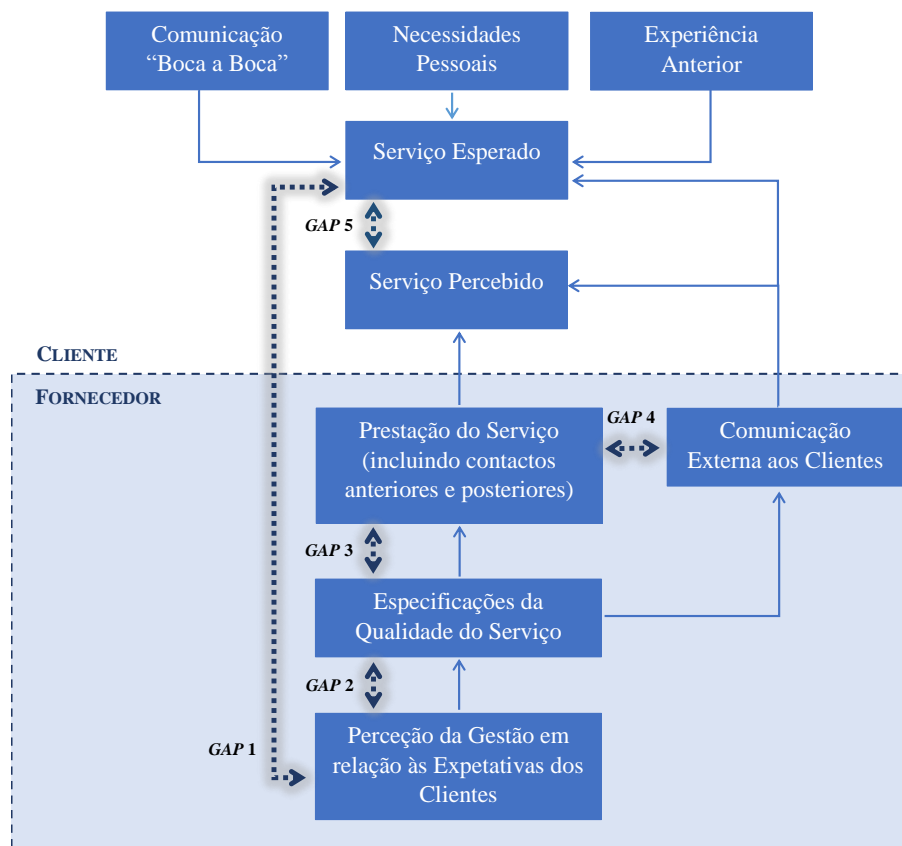


Figura 1 - Modelo Conceitual para a Qualidade do Serviço.
(Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.*, 1985)

Parasuraman *et al.* (1985) identificaram os principais aspetos que contribuem para o conceito de qualidade nos serviços através da identificação de cinco discrepâncias (*gaps*) distintas entre a percepção da empresa e as tarefas associadas à prestação de serviço ao consumidor, como se pode constatar na representação gráfica do Modelo presente na Figura 1. A definição de cada um destes *gaps* apresenta-se na Tabela 2.

Tabela 2 – Gaps identificados no Modelo Conceitual para a Qualidade de um Serviço.

GAP 1	Diferença entre as expetativas do cliente e a percepção da empresa em relação a essas expetativas.
GAP 2	Diferença entre as percepções da empresa em relação às expetativas do cliente e a passagem destas percepções para especificações de qualidade do serviço.
GAP 3	Diferença entre o serviço realmente prestado pelos funcionários e as especificações da empresa.
GAP 4	Diferença entre o serviço prestado e o serviço que a empresa promete prestar através de comunicação externa.
GAP 5	Diferença entre as expetativas do cliente e as suas percepções do serviço prestado. Por outras palavras, trata-se da qualidade recebida do serviço pelo cliente. Isto é, a qualidade percebida do serviço depende das expetativas próprias de cada cliente em relação ao serviço e, ainda, da maneira que cada cliente percebe o serviço prestado.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Parasuraman *et al.*, 1985)

De realçar o facto de o *gap* 5 ser o único que acontece por envolvimento do cliente e do mesmo ser influenciado pelos restantes *gaps* (1 a 4) que, por sua vez, são controlados pela empresa prestadora do serviço e que por este motivo devem ser analisados de forma a se identificar alterações que precisem de ser feitas para reduzir ou eliminar o *gap* 5.

Parasuraman *et al.* (1985) concluíram que os clientes avaliam a qualidade dos serviços pela comparação entre as suas expectativas e as suas percepções do serviço prestado de acordo com dez dimensões: Tangibilidade; Fiabilidade; Capacidade de Resposta; Comunicação; Credibilidade; Segurança; Competência; Cortesia; Compreensão/Conhecimento do Cliente; e Acesso.

2.3.1.1 Instrumento SERVQUAL

Após a publicação do Modelo Concetual da Qualidade em 1985, os mesmos autores (Parasuraman *et al.*) desenvolveram em 1988 o instrumento SERVQUAL. Segundo Parasuraman *et al.* (1991:441), o “SERVQUAL é um instrumento genérico com uma boa confiabilidade, validade e extensa aplicabilidade”.

De acordo com Parasuraman *et al.* (1985, 1988), a qualidade de um serviço pode ser concetualizada como o *gap* entre aquilo que os clientes consideram que um serviço deve oferecer – as suas expectativas – e as percepções do desempenho real do serviço. Pode, então, concluir-se que o SERVQUAL permite medir a qualidade dos serviços através da análise tanto das expectativas como das percepções dos clientes.

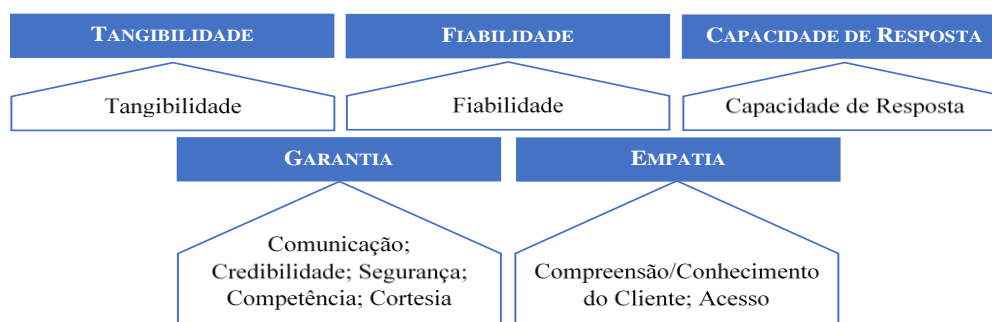


Figura 2 - Ajustamento das dez dimensões iniciais nas cinco finais.
(Fonte: Elaboração própria, a partir de Parasuraman *et al.*, 1988)

Estes autores comprimiram as dez dimensões iniciais em cinco, sendo que três delas mantiveram-se inalteradas – Tangibilidade, Fiabilidade e Capacidade de Resposta – e as outras sete reagruparam-se em apenas duas – Garantia e Empatia (ver Figura 2). Parasuraman *et al.* (1988) afirmam que estas dimensões representam uma avaliação dos critérios *core* que transcendem empresas e indústrias específicas. Na Tabela 3 apresentam-se as cinco dimensões finais e respetivas definições.

Tabela 3 – Cinco dimensões do SERVQUAL.

TANGIBILIDADE	Medida por quatro itens. Corresponde à aparência das instalações físicas, dos equipamentos e dos funcionários.
FIABILIDADE	Medida por cinco itens. Corresponde à capacidade de desempenhar o serviço prometido de forma precisa e confiável.
CAPACIDADE DE RESPOSTA	Medida por quatro itens. Corresponde à vontade para ajudar os clientes e fornecer um serviço “rápido”.
GARANTIA	Medida por quatro itens. Corresponde ao conhecimento e cortesia dos funcionários da empresa e a sua capacidade de inspirarem confiança.
EMPATIA	Medida por cinco itens. Corresponde ao nível de atenção e cuidado individualizado que a empresa fornece aos seus clientes.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Parasuraman *et al.*, 1988)

Estas cinco dimensões são avaliadas a partir de escala multi-item com um total de vinte e dois itens (como se pode concluir pela interpretação da Tabela 3), sendo que cada um destes itens é medido através das respostas a dois critérios de medida: 1) expectativas gerais dos clientes em relação ao serviço em causa; e 2) as percepções dos clientes em relação ao serviço realmente prestado pela empresa. Ou seja, os clientes têm de responder duas vezes ao questionário, o que totaliza quarenta e quatro itens a responder.

O resultado do SERVQUAL tem por base o resultado do *gap* 5, descrito no subcapítulo 2.3.1., que é calculado para cada item pela diferença entre as percepções (P) ou serviço percebido (SP) e as expectativas (E) ou serviço expectável (SE), o que permite avaliar o nível de qualidade percebida do serviço (Q). O resultado deste cálculo indica que quanto maior for esta diferença, maior é a qualidade percebida do serviço, sendo possível verificar um dos seguintes três cenários (Parasuraman *et al.*, 1985):

- $E > P$ - a qualidade percebida é menos do que satisfatória e tende a tornar-se em qualidade inaceitável;
- $E = P$ - a qualidade percebida é satisfatória;
- $E < P$ - a qualidade percebida é mais do que satisfatória e tende em tornar-se em qualidade aceitável.

Adicionalmente, é fundamental ter a noção que o “SERVQUAL é o esqueleto base subjacente à qualidade de um serviço” (Parasuraman *et al.*, 1988:30). Não obstante, vários autores destacam a possibilidade de proceder a pequenas modificações por forma ao SERVQUAL ser adaptado ao setor em estudo (Ramsaran-Fwodar, 2005; Butt e de Run, 2010). No entanto, Parasuraman *et al.* (1988) alertam, ainda, para o facto de a eliminação de itens poder afetar a integridade do mesmo. Butt e de Run (2010) defendem ainda a necessidade de se adaptar também a escala à cultura e à nação em estudo.

2.3.1.2 Críticas ao SERVQUAL

O SERVQUAL, desde a sua publicação, tem sido largamente utilizado por gestores de empresas e por académicos e foi alvo de melhorias pelos próprios (Parasuraman *et al.*, 1991, 1993, 1994). No entanto, este instrumento tem sido objeto de muitas críticas relativas a vários aspetos, tanto concetuais como operacionais (Buttle, 1996; Carrillat *et al.*, 2007; Ladhari, 2009; Ramez, 2012). Na Tabela 4 e na Tabela 5 apresenta-se um resumo das diferentes críticas apontadas por estes autores, divididas em concetuais e operacionais.

Tabela 4 - Críticas concetuais ao SERVQUAL, explicação e argumentos.

CRÍTICA	EXPLICAÇÃO	AUTORES
Objeições paradigmáticas	O SERVQUAL é baseado num paradigma de desconfirmação em vez de num paradigma de atitude, visto que qualidade dos serviços e satisfação do consumidor são conceitos diferentes.	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Cronin e Taylor (1992) destacam que o SERVQUAL falha paradigmaticamente devido à má adoção de um modelo de desconfirmação. ✗ Anderson (1992), citado em Buttle (1996), afirma que Parasuraman <i>et al.</i> abandonam o princípio de continuidade e dedução científicas.
Instrumento baseado no modelo de <i>gaps</i>	Existem poucas evidências que comprovem que os clientes avaliam a qualidade de um serviço em termos de <i>gaps</i> entre percepção e expetativas.	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Babakus e Mangold (1992) identificam que a utilização de um <i>gap</i> pode parecer intuitivamente apelativo mas suspeitam que os diferentes valores não fornecem informação adicional àquela que já é fornecida na componente de avaliação das percepções do SERVQUAL. ✗ Carman (1990) também questiona a diferença entre expetativas e percepções. ✗ Grönroos (1988) reconhece que o SERVQUAL falha por não capturar o facto de as expetativas serem dinâmicas e estarem em constante alteração, admitindo a necessidade de pesquisa sobre a dinâmica da avaliação da qualidade. ✗ Cronin e Taylor (1992, 1994) declaram que são as percepções dos clientes que indicam o comportamento e não cálculos.
SERVQUAL orientado para o processo	O SERVQUAL foca-se no processo do serviço prestado e não no resultado desse serviço.	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Cronin e Taylor (1992) comprovam que a qualidade do resultado está a faltar ao instrumento SERVQUAL. ✗ Grönroos (1988) defende que o SERVQUAL está direcionado apenas para a dimensão funcional da qualidade.
Dimensionalidade do SERVQUAL	Críticas relativas ao número de dimensões utilizadas no SERVQUAL e preocupações sobre a sua estabilidade de contexto para contexto.	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Babakus e Mangold (1992) defendem que o domínio da qualidade de um serviço pode ser factorialmente complexo em algumas indústrias e muito simples e unidimensional noutras. ✗ Carman (1990) destaca que se uma dimensão é muito importante para os clientes, eles provavelmente irão decompô-la em subdimensões. Defende, ainda, que os investigadores deviam trabalhar com as dez dimensões iniciais. Tendo ainda como base testes realizados pelo autor, este afirma que os itens correspondentes a cada dimensão não se enquadram na mesma dimensão.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Cronin e Taylor, 1992, 1994; Buttle, 1996; Carrillat *et al.*, 2007; Ladhari, 2009)

Em relação à crítica inerente ao paradigma de desconfirmação utilizado, Parasuraman *et al.* (1988) afirmam que a qualidade de um serviço é similar em muitos aspetos a uma atitude. Relativamente à crítica sobre a dimensionalidade do SERVQUAL, Parasuraman *et al.* (1988) afirmam, desde a publicação do instrumento, que, quando necessário o instrumento pode ser adaptado de acordo com o setor do serviço em análise.

Tabela 5 - Críticas operacionais ou empíricas ao SERVQUAL, explicação e argumentos.

CRÍTICA	EXPLICAÇÃO	AUTORES
“Polémica” associada ao termo expetativas	Falha do instrumento SERVQUAL em avaliar a qualidade esperada do serviço uma vez que esta se baseia nas expetativas.	✘ Buttle (1996) defende que o serviço desejável ou as expetativas variam de pessoa para pessoa, o que torna a interpretação destas diferente entre clientes.
Composição dos itens	Variabilidade entre itens de dimensão para dimensão.	✘ Carman (1990) e Buttle (1996) afirmam que cada dimensão é constituída apenas por quatro ou cinco itens. Para além deste número ser reduzido, o número de itens é variável de dimensão para dimensão
“Momentos de verdade”	Pode definir-se “momento da verdade” como o momento em que o prestador do serviço tem a possibilidade de demonstrar a qualidade do serviço.	✘ Carman (1990) demonstra que os clientes avaliam a qualidade de um serviço de acordo com os diferentes “momentos da verdade”.
Polaridade dos itens	Dos vinte e dois itens constituintes da escala, treze estavam inicialmente construídos na positiva e nove na negativa.	✘ Babakus e Mangold (1992) concluíram que esta diferença na conotação das frases induz confusão ao inquirido. Afirmam que a conotação dos itens podia ser responsável por erros em vez de criar dimensões concetuais justificadas.
Tipo de escala	O SERVQUAL utiliza uma escala de Likert de sete pontos.	✘ Segundo Buttle (1996), o facto de os pontos entre dois e seis não apresentarem legenda, tendenciam a resposta dos inquiridos para os extremos das escalas. Para além disso, outro problema prende-se com a interpretação dos clientes em relação ao meio da escala.
Duas aplicações	O SERVQUAL é constituído por duas secções diferentes, uma referente às expetativas e outra referente às percepções do serviço prestado.	✘ Carman (1990) argumenta acerca do <i>timing</i> da resposta às duas secções. ✘ Grönroos (1988) critica também o facto de as duas questões do questionário serem ambas feitas <i>a posteriori</i> . ✘ Buttle (1996) afirma que os inquiridos ficam, por vezes, confusos e aborrecidos com a extensão do questionário e isso pode interferir nos resultados.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Buttle, 1996; Cronin e Taylor, 1992, 1994; Ladhari, 2009)

Parasuraman *et al.* (1994) defendem-se da primeira crítica acima exposta redefinindo o termo expetativas como o serviço que os clientes devem esperar de organizações excelentes, ao invés de expetativas normativas dos prestadores de serviços (Buttle, 1996; Carrillat *et al.*, 2007; Ladhari, 2009). Em resposta à crítica sobre a composição dos itens, Parasuraman *et al.* (1991) reconhecem que, de acordo com a indústria em estudo, itens mais específicos podem

ser adicionados para completar a escala, no entanto, referem que os itens adicionados devem ser idênticos na forma aos itens originais. Por sua vez, no que diz respeito à crítica sobre a polaridade dos itens, importa referir que Parasuraman *et al.* (1991) concordaram com esta crítica e modificaram os itens que estavam apresentados na negativa para a positiva. Defendem, ainda, que a qualidade do serviço é um constructo mais global e não diretamente relacionado com acontecimentos particulares, não estando de acordo com a crítica sobre os “momentos da verdade” (Buttle, 1996; Carrillat *et al.*, 2007; Ladhari, 2009).

Independentemente de todas as críticas acima descritas, o SERVQUAL continua a ter uma grande aplicabilidade, sendo usado para medir a qualidade dos serviços em várias e distintas indústrias prestadoras de serviços e aplicado em vários países (Buttle, 1996, Ramez, 2012). Por exemplo, em hotéis (Saleh e Ryan, 1991), em bibliotecas (Thompson e Cook, 2000), em companhias aéreas (Pakdil e Aydin, 2007), em serviços municipais (Brysland e Curry, 2001) e em hospitais (Babakhus e Mangold, 1992; Zarei *et al.*, 2013), entre outros.

2.3.2 Instrumento SERVPERF

Em 1992, os autores Cronin e Taylor desenvolveram, como alternativa ao SERVQUAL, um instrumento de medição da percepção da qualidade de um serviço baseado apenas nas percepções dos clientes em relação ao desempenho do serviço – o SERVPERF.

De acordo com os referidos autores, a literatura aponta para a utilização de um paradigma da atitude, visto que a qualidade de um serviço deve ser avaliada como uma atitude, ao invés da medição com recurso a um paradigma da desconfirmação, como sugerido por Parasuraman *et al.* (1988, 1991).

Aqueles autores escolheram setores de serviços diferentes dos até então avaliados (banca, desinfestação, lavandaria e *fast food*) e avaliaram duas empresas para cada setor. Os inquiridos, à semelhança da escala SERVQUAL, tinham como pré-requisito a utilização de uma das empresas nos últimos trinta dias, para garantir familiaridade com a empresa a avaliar.

As cinco dimensões e a escala tipo Likert com sete pontos, aplicadas no SERVQUAL, foram mantidas no instrumento SERVPERF. Adicionalmente, visto que Cronin e Taylor (1992) consideram que estes itens estão bem explicados e fundamentados na literatura no que diz respeito aos procedimentos utilizados para os obter e à sua utilização, a escala SERVPERF é composta pelos vinte e dois itens considerados por Parasuraman *et al.* (1988, 1991, 1993, 1994) para avaliar o desempenho do serviço.

A grande diferença desta escala para o SERVQUAL, em termos estruturais, prende-se com o facto de reduzir em 50% o número de itens a ser avaliados, uma vez que exclui a

avaliação das expectativas, isto é, apenas avalia as percepções dos clientes. Esta redução para metade dos itens que constituem o questionário simplifica a compreensão das perguntas e diminui o tempo de resposta por parte dos inquiridos. Ou seja, esta escala, em comparação com o SERVQUAL, torna-se mais fácil de operacionalizar e mais sensível a variações nos resultados gerais de qualidade do serviço, fornecendo uma explicação mais abrangente da variância da qualidade do serviço (Jain e Gupta, 2004; Ramez, 2012). Este ganho notório de eficiência em relação ao SERVQUAL em conjunto com a explicação mais abrangente da variância da qualidade do serviço constituem duas vantagens relativas ao SERVQUAL.

Adicionalmente, Cronin e Taylor (1992) concluíram que a qualidade do serviço é um antecedente da compra e satisfação do cliente, afirmação que vai ao encontro das ideias de Parasuraman *et al.* (1985).

2.4 AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Considera-se que a indústria da saúde tem um elevado grau de envolvimento do cliente no serviço prestado, o que por si só tem um grande impacto na avaliação da qualidade do serviço prestado feita pelo cliente (Dean, 1999). Adicionalmente, os serviços de saúde têm uma posição distinta devido à sua natureza arriscada e altamente envolvente (Taner e Antony, 2006; Purcărea *et al.*, 2013), sendo a qualidade dos mesmos complexa, podendo variar dentro da indústria (Dean, 1999).

Salientando a ideia da complexidade dos serviços de saúde, Reidenback e Sondifer-Smallwood (1990) e Vandamme e Lewis (1993) também fazem a distinção entre três tipos de atributos que podem influenciar o nível de qualidade geral do serviço prestado nos hospitais. São eles: **atributos de pesquisa** que podem ser facilmente avaliados antes da aquisição do serviço; **atributos de experiência** que só podem ser inferidos durante ou depois do processo de compra; e **atributos de credenciação/recomendação** que nunca podem ser avaliados, nem mesmo depois da aquisição dos mesmos. De realçar que quanto maior for a proporção de atributos de experiência e de credenciação em relação aos atributos de pesquisa, maior a probabilidade do julgamento afetivo dominar o processo de avaliação do serviço prestador. Ao contrário de outras indústrias, os serviços de saúde têm mais atributos de credenciação (Vandamme e Lewis, 1993).

Nos serviços de saúde é possível dividir qualidade em duas dimensões - qualidade técnica e qualidade funcional (Donabedian, 2005; Grönroos, 1984, 1988). A qualidade técnica pode ser definida como o rigor dos diagnósticos médicos e dos procedimentos técnicos ou como a conformidade com as especificações profissionais. Por sua vez, a qualidade funcional

diz respeito à maneira como os serviços de saúde são fornecidos aos pacientes (Lam, 1997; Yesilada e Direktör, 2010). Isto é, pode dizer-se que a qualidade técnica e a qualidade funcional são distintas, uma vez que a primeira diz respeito àquilo com que os pacientes são “servidos” e a segunda consiste na forma como os cuidados de saúde são fornecidos.

Segundo Donabedian (2005), sob a perspetiva dos profissionais de saúde, a qualidade é técnica e tem sido operacionalizada de acordo com três conceitos: estrutura, processo e resultado. A definição de cada um destes conceitos está descrita na Tabela 6.

Tabela 6 – Os três conceitos de qualidade na perspetiva médica.

ESTRUTURA	O conhecimento, competências e recursos dos profissionais de saúde para diagnosticar e tratar os diferentes pacientes corretamente.
PROCESSO	Aplicação correta dos diagnósticos e intervenções terapêuticas.
RESULTADO	Verificar se recursos técnicos e profissionais utilizados no diagnóstico e tratamento produzem o efeito desejado.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Lam, 1997)

No entanto, investigações demonstraram que, embora a qualidade técnica seja a priorizada pelos profissionais de saúde, não é a mais útil para demonstrar a forma como os pacientes avaliam os serviços de saúde e/ou o encontro médico (Bowers, 1994, citado em Yesilada e Direktör, 2010). De acordo com Yesilada e Direktör (2010) e Lam (1997), isto deve-se à falta, por parte da maioria dos pacientes, de conhecimento técnico necessário para avaliar a qualidade do diagnóstico ou intervenção terapêutica realizada e, ainda, ao facto de muitas vezes essa avaliação não ser partilhada com os pacientes.

Os pacientes avaliam a qualidade dos serviços de saúde com base em factores interpessoais e relativos ao meio como, por exemplo, instalações físicas, interação com os rececionistas ou brochuras disponíveis, que sempre foram considerados como meios importantes pelos profissionais de saúde (Donabedian, 2005; Yesilada e Direktör, 2010). Adicionalmente, é importante mencionar que, segundo os autores Wane e Snyder (1975 citado em Lam, 1977), os pacientes não conseguem distinguir entre “cuidar de” / desempenho funcional e a “cura” / desempenho técnico dos profissionais de saúde.

Pode-se, então, concluir que os pacientes, por falta de capacidade de avaliação da qualidade técnica, baseiam a sua avaliação de qualidade dos serviços de saúde na qualidade funcional (Wisniewski e Wisniewski, 2005; Zarei *et al.*, 2012).

É importante salientar que esta divergência, entre as percepções dos pacientes e a incorreta avaliação dos profissionais de saúde destas percepções, pode causar insatisfação por parte dos pacientes, o que pode levar o paciente a procurar outro fornecedor de serviços de

saúde e, em última análise, pode levar a uma possibilidade de publicidade de “boca em boca” negativa que pode afetar potenciais clientes (Yesilada e Direktör, 2010).

Vários estudos têm sido feitos ao longo das últimas décadas para analisar diferentes modelos de avaliação da qualidade dos serviços hospitalares (por exemplo, Babakus e Mangold, 1992; Lam, 1997; Yesilada e Direktör, 2010; Margaritis *et al.*, 2011). De todos, o instrumento SERVQUAL é o mais recomendado e reconhecido (Ramez, 2012; Le e Fitzgerald, 2014). Outros estudos (Carrilat *et al.*, 2007; KPM e Srinivasulu, 2014) para além de defenderem a vasta aplicabilidade do SERVQUAL também reforçam, embora não tão largamente, a utilização do SERVPERF no setor da saúde.

Neste contexto, de seguida ir-se-á referir estudos feitos na indústria da saúde para avaliar a qualidade dos serviços prestados, que recorrem apenas à utilização dos instrumentos SERVQUAL e SERVPERF. A pesquisa realizada revela resultados variados que dependem não só do país em que realizou o estudo mas também do tipo de serviço e de hospital estudado, entre outros factores. A identificação destes estudos que recorreram ao SERVQUAL e ao SERVPERF, e as principais conclusões, podem ser observadas na Tabela 7a, na Tabela 7b e na Tabela 8, respetivamente.

O instrumento SERVQUAL, na íntegra ou modificado, tem uma diversa aplicação e já foi utilizado para avaliar a qualidade percebida dos clientes nos cinco continentes. Exemplos: na **Europa** – na Bélgica (Vandamme e Lewis, 1993), na Escócia (Wisniewski e Wisniewski, 2005), na República Turca do Chipre do Norte (Yesilada e Direktör, 2010) e na Roménia (Purcărea *et al.*, 2013); na **Oceânia** – na Austrália (Dean, 1999); na **Ásia** – na República Popular da China (Lam, 1997), nos Emirados Árabes Unidos (EAU) (Jabnoun e Chaker, 2003), na Malásia (Sohail, 2003; Butt e de Run, 2010) e no Irão (Zarei *et al.*, 2013); em **África** – na Mauritânia (Ramsaran-Fowdar, 2005) e no Egipto (Mostafa, 2005); e na **América** – na região sul dos Estados Unidos da América (EUA) (Babakus e Mangold, 1992). Os autores Kilbourne *et al.* (2004) foram mais longe e aplicaram o instrumento SERVQUAL em dois continentes, na América, nos EUA, e na Europa, no Reino Unido.

Não são apenas as regiões em que o SERVQUAL foi aplicado que variam mas também os serviços hospitalares em estudo, nomeadamente: Reidenback e Sondifer-Smallwood (1990) estudaram a qualidade percebida dos pacientes de três departamentos distintos (regime de internamento, pacientes em ambulatório e pacientes que recorrem a serviços de emergência); Vandamme e Leunis (1993) também avaliaram a escala SERVQUAL em três áreas

hospitais diferentes (cirurgia, cirurgia ortopédica e medicina interna); Dean (1999) estudou as diferenças entre dois ambientes hospitalares (*medical care* e *healthcare*); e, ainda, Wisniewski e Wisniewski (2005) estudaram a percepção dos clientes de uma clínica de colposcopia. Adicionalmente, o tipo de hospital em que o SERVQUAL foi aplicado também pode ser um critério de distinção. Existem autores que estudaram apenas os hospitais públicos (por exemplo, Purcărea *et al.*, 2013), outros apenas investigaram o setor privado (Sohail, 2003; Butt e de Run, 2010; Zarei *et al.*, 2012) e outros pretenderam comparar as diferenças entre os hospitais públicos e os privados (Jabnoun e Chaker, 2003; Mostafa, 2005; Taner e Antony, 2006; Yesilada e Direktör, 2010).

Tabela 7a – Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVQUAL e principais conclusões.

Instrumento SERVQUAL	
Autores	Principais Conclusões
Reidenback e Sondifer-Smallwood (1990)	Aplicaram o instrumento SERVQUAL modificado para avaliar a relação entre pacientes em 3 departamentos (regime de internamento, pacientes externos ou em ambulatório e pacientes que recorrem a serviços de emergência) e identificaram as suas percepções gerais de satisfação de qualidade do serviço com a sua disposição para recomendarem os serviços hospitalares. Os autores identificaram 7 dimensões: Confiança do Paciente, Competência Empresarial, Qualidade do Tratamento, Serviços de Suporte, Aparência Física, Tempo de Espera e Empatia. A dimensão Confiança do paciente afetou a satisfação do cliente nos 3 departamentos em estudo para além de influenciar as percepções de qualidade do serviço dos pacientes em regime de internamento e nos pacientes externos.
Babakus e Mangold (1992) Hospital na região sul dos EUA	Concluíram que o instrumento SERVQUAL modificado é válido e fidedigno num ambiente hospitalar.
Vandamme e Leunis (1993) Hospital Geral na Bélgica	Avaliam a qualidade percebida dos clientes em 3 departamentos, cirurgia, cirurgia ortopédica e medicina interna. Os resultados sugerem que o instrumento SERVQUAL não pode ser generalizado em serviços hospitalares devido à natureza única dos serviços prestados.
Lam (1997) Setor da Saúde em Hong Kong	Embora, os resultados confirmem a consistência do SERVQUAL para avaliar a qualidade nos serviços de saúde, as 5 dimensões genéricas não são verificadas. Os resultados defendem uma escala unidimensional.
Dean (1999) Dois ambientes hospitalares na Austrália	Os dois ambientes hospitalares estudados foram cuidados/tratamentos médicos e cuidados de saúde. Considerando que o último ambiente abrange elementos médicos, sociais, cognitivos e emocionais. Os resultados demonstram que as dimensões de qualidade não diferem apenas consoante a indústria mas também consoante o tipo de serviço de saúde. Confirma a existência de 4 dimensões, todas as genéricas com a junção das dimensões Fiabilidade e Capacidade de Resposta numa só. No ambiente cuidados de saúde, as dimensões mais importantes são as de Garantia e Empatia, enquanto no ambiente cuidados/tratamentos médicos a dimensão Fiabilidade/Capacidade de Resposta é a que tem mais relevância.
Sohail (2003) Hospitais Privados na Malásia	Não confirmou nenhuma das 5 dimensões genéricas. Concluiu que os habitantes da Malásia têm baixas expectativas no que diz respeito aos hospitais privados.
Kilborne et al. (2004) Serviços de saúde no Reino Unido e nos EUA	Concluíram que o instrumento SERVQUAL modificado que aplicaram tem potencial como meio de comparação de percepções da qualidade do serviço em diferentes países.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela 7b – Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVQUAL e principais conclusões (continuação).

Instrumento SERVQUAL	
Autores	Principais Conclusões
Mostafa (2005) Hospitais Públicos e Privados no Egito	Os resultados revelam 3 dimensões. A função discriminante estudada revelou ser significativa na explicação da escolha do paciente pelo tipo de hospital. Sendo que os pacientes dos hospitais privados estão no geral mais satisfeitos que os pacientes de hospitais públicos.
Wisniewski e Wisniewski (2005) Clínica de Colposcopia na Escócia	As cinco dimensões genéricas foram observadas, sendo que todas elas obtiveram resultados do <i>gap</i> negativos. Ou seja, as expectativas dos pacientes não têm sido satisfeitas. De realçar que o <i>gap</i> com pior resultado foi o correspondente à dimensão Fiabilidade.
Jabnoun e Chaker (2003) Hospitais Públicos e Privados nos EAU	Concluíram a existência de cinco dimensões, 3 genéricas (Empatia, Tangibilidade e Fiabilidade) e outras 2 (Capacidade de Resposta Administrativa e Aptidões de Suporte), comparáveis nos dois tipos de hospitais estudados. Encontraram diferenças significativas entre hospitais públicos e privados em termos de qualidade geral do serviço em todas as dimensões menos na de Aptidões de Suporte. Para além disso, os resultados afirmam que os hospitais públicos são avaliados como sendo melhores que os privados no que diz respeito à qualidade do serviço prestado.
Taner e Antony (2006) Hospitais Públicos e Privados na Turquia	Concluíram que os pacientes internados dos hospitais privados estão mais satisfeitos com a qualidade do serviço do que os dos hospitais públicos. Pessoas mais novas e com um nível de educação e rendimento mais elevado avaliam a qualidade dos serviços hospitalares com níveis menores.
Butt e de Run (2010) Serviços de Saúde Privados na Malásia	Os resultados indicam um <i>gap</i> moderadamente negativo na avaliação da qualidade global dos serviços privados de saúde. Não defendem as 5 dimensões genéricas mas antes 2. Defendem que isto pode ter acontecido devido à natureza correlativa das dimensões.
Yesilada e Direktör (2010) Hospitais Públicos e Privados na República Turca do Chipre do Norte	O estudo sugeriu 3 dimensões, nomeadamente Tangibilidade, Empatia e Fiabilidade/Confiança. Concluíram que os hospitais privados apresentaram <i>gaps</i> menores do que os hospitais públicos. Adicionalmente, propuseram-se a identificar quais as dimensões de qualidade do serviço que têm um papel importante na satisfação do paciente. Tendo chegado às conclusões de que nos hospitais privados todas as 3 dimensões influenciam a satisfação do paciente e que, por sua vez, nos hospitais públicos a dimensão Tangibilidade não exerce influência significativa na satisfação dos pacientes.
Zarei et al. (2012) Hospitais Privados no Irão	Não confirmam as 5 dimensões genéricas, defendendo antes a existência de 3: Tangibilidade, Empatia e Confiança/Capacidade de Resposta. Sendo que a última dimensão inclui as dimensões genéricas Fiabilidade, Capacidade de Resposta e Garantia. O maior resultado do <i>gap</i> diz respeito à dimensão de Empatia, enquanto o menor corresponde à de Tangibilidade. Demonstraram, ainda, diferenças significativas nos resultados das expectativas e das percepções de acordo com o género, o nível de educação, a hospitalização no mesmo hospital, a posse ou não de seguro, o tempo médio de estadia e as condições de saúde dos pacientes.

(Fonte: Elaboração própria)

No que diz respeito à aplicabilidade da escala SERVPERF no setor da saúde, esta, embora não tenha uma aplicação tão vasta como a da escala SERVQUAL, também já foi aplicada em três continentes: na **Europa** – no Reino Unido (Sargeant e Kaehler, 1998) e na Grécia (Margaritis *et al.*, 2011); na **Ásia** – na Jordânia (Zamil *et al.*, 2012), na Índia (K.P.M. e Srinivasulu, 2014) e no Vietname (Le e Fitzgerald, 2014); e em **África** do sul (Holder e Berndt, 2011). Adicionalmente, os departamentos em que o SERVPERF foi aplicado também variam entre serviços primários de saúde (Sargeant e Kaehler, 1998), unidade de maternidade (Holder e Berndt, 2011), unidade pediátrica (Margaritis *et al.*, 2011) e serviços de emergência

(Qin *et al.*, 2014). Por sua vez, a distinção entre tipo de hospital também pode ser observada na aplicação do SERVPERF, sendo que Le e Fitzgerald (2014) e Margaritis *et al.* (2011) estudaram a sua aplicação nos hospitais públicos, Holder e Berndt (2011) nos hospitais privados e Zamil *et al.* (2012) compararam estes dois tipos de hospitais.

Tabela 8 - Estudos na área da saúde que utilizaram o SERVPERF e principais conclusões.

Instrumento SERVPERF	
Autores	Principais Conclusões
Sargeant e Kaehler (1998) Serviços Primários de Saúde no Reino Unido	Os autores pretenderam avaliar as percepções dos pacientes sobre a qualidade dos serviços primários, examinando a diferença entre práticas <i>fundholding</i> e <i>non-fundholding</i> . Os resultados apontam que no geral os serviços primários de saúde são percebidos como de boa qualidade, sendo que os pacientes das práticas <i>fundholding</i> estão mais satisfeitos do que os das <i>non-fundholding</i> .
Holder e Berndt (2011) Unidade de Maternidade num Hospital Privado em África do Sul	Aplicaram o SERVPERF modificado para avaliar o efeito das mudanças no <i>servicescape</i> (ambiente físico mais comodidades tangíveis onde o serviço é prestado) nas percepções dos pacientes da qualidade do serviço. Concluíram que o <i>servicescape</i> afeta as percepções de qualidade do serviço, sendo que esta mudança notória, com diferença estatisticamente significativa, nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Capacidade de Resposta.
Zamil et al. (2012) Hospitais Públicos e Privados na Jordânia	Os resultados indicam que existe um impacto da qualidade dos serviços estudados na satisfação do cliente, sendo que existe um aumento gradual na satisfação do cliente que aumenta com o processo de melhoria do serviço. Este impacto é estatisticamente significativo entre o tipo de hospital, observando-se um relação notória nos hospitais privados. A dimensão Garantia obteve valores médios mais elevados.
Le e Fitzgerald (2014) Dois hospitais públicos no Vietnam	Examinaram a utilidade e validade da escala SERVPERF modificada na avaliação da qualidade dos cuidados de saúde. As 5 dimensões genéricas foram observadas- as dimensões Garantia e Empatia são as que mais afetam a qualidade do serviço hospitalar nos hospitais estudados. Ainda, os resultados demonstram associações significativas entre satisfação e as 5 dimensões.
Qin et al. (2014) Cuidados de emergência médica	Desenvolveram um instrumento SERVPERF modificado, que intitularam UCUPERF, para avaliar a qualidade do serviço hospitalar nos serviços de urgência. Não confirmam as 5 dimensões genéricas mas antes 3: Fiabilidade, Tangibilidade e Apoio por parte dos Profissionais de Saúde. Concluíram ainda que a qualidade dos serviços hospitalares se relacionam com a imagem, a imagem com a satisfação do cliente, a qualidade dos serviços prestados com a satisfação do cliente e a satisfação do cliente com as intenções comportamentais.
Margaritis et al. (2011) Hospital Público na Grécia – Unidade Pediátrica	Desenvolveram uma escala SERVPERF modificada para avaliar a percepção de qualidade dos serviços pais em relação aos serviços pediátricos. A escala contém 7 dimensões que consideram as 5 dimensões genéricas: Satisfação; Acesso e Conveniência; Personalização; Fiabilidade; Atenção Médica; Garantia; e Fidelidade. Os autores concluíram que as percepções e satisfação dos pais não são influenciadas por variáveis sociodemográficas e não ser pela variável idade.
KPM e Srinivasulu (2014) Dois Hospitais na Índia	Concluíram que, no geral, os inquiridos estão satisfeitos com as 5 dimensões genéricas avaliadas. As dimensões Garantia, Empatia e Capacidade de Resposta são melhor percebidas do que as dimensões Tangibilidade e Fiabilidade. Adicionalmente, os autores também demonstraram a existência de uma relação positiva moderada entre os determinantes de qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Apenas as dimensões Capacidade de Resposta, Empatia e Tangibilidade têm um impacto estatisticamente significativo na satisfação do cliente e que, neste estudo, não se pode associar a satisfação geral com a intenção de voltar a usar ou recomendar o serviço

(Fonte: Elaboração própria)

Taner e Antony (2006) defendem que, para manter e melhorar a qualidade dos serviços de saúde, os gestores hospitalares, para além de se focarem em critérios clínicos e económicos, devem utilizar o *feedback* dos pacientes através da utilização de inquéritos que

avaliem a percepção dos mesmos. Esta ideia é reforçada por Castle *et al.* (2005) ao afirmarem que este tipo de instrumentos pode ser útil para as respetivas entidades hospitalares utilizarem a informação para melhorar determinadas áreas, tomar decisões estratégicas, gerir expectativas dos pacientes e, em última análise, influenciar a forma como os cuidados de saúde são fornecidos. Em síntese, é fundamental perceber que a avaliação do serviço hospitalar por parte dos pacientes é de extrema importância para o próprio hospital, para possíveis novos pacientes, para as entidades acreditadoras, entre outros.

2.5 QUALIDADE PERCEBIDA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A relação entre os conceitos qualidade percebida do serviço e satisfação dos clientes tem sido largamente debatida, no entanto, não existe ainda um consenso sobre o tema (Butt e de Run, 2010). Segundo estes autores, a investigação feita nesta área sugere a existência de relações fortes entre os dois constructos, todavia, a direção desta relação ainda não é clara.

Parasuraman *et al.* (1988) defendem que os conceitos qualidade e satisfação estão relacionados mas que são distintos sendo que vários casos de satisfação ao longo do tempo resultam em percepções de qualidade do serviço. Para estes autores, a qualidade percebida é o julgamento global ou a atitude em relação à superioridade do serviço, enquanto a satisfação está relacionada com uma transação específica (Parasuraman *et al.*, 1988; Taner e Antony, 2006). Esta distinção pode ser suportada pelo facto de, segundo os autores, existirem casos em que os clientes embora estejam satisfeitos com o serviço prestado, não acham que a organização ofereça um serviço de qualidade (Parasuraman *et al.*, 1988).

Cronin e Taylor (1992) corroboram esta ideia ao afirmarem que a distinção entre estes dois conceitos é importante, nomeadamente para as organizações que prestam serviços e necessitam de saber se o seu objetivo consiste em ter clientes satisfeitos com o seu desempenho ou prestar serviços com o nível máximo de qualidade percebida pelos clientes. Desta forma, Cronin e Taylor (1992) defendem que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do cliente e que existem diversos factores (por exemplo, preço ou disponibilidade do serviço) que podem influenciar a satisfação sem que a percepção dos clientes relativa à qualidade do serviço seja afetada. Isto é, para estes autores, ao invés da qualidade do serviço, é a satisfação que mais influencia a intenção de compra e, por essa razão, os clientes nem sempre adquirem um serviço de elevada qualidade, sendo que especificidades como a aparência, preço e/ou disponibilidade podem contribuir para a satisfação sem afetarem as percepções do cliente relativamente ao serviço prestado.

Por sua vez, Bolton e Drew (1991) defendem uma perspectiva oposta ao considerarem que um cliente satisfeito fica com boas percepções da qualidade do serviço prestado, defendendo a satisfação do cliente como um antecedente de qualidade do serviço. Ou seja, segundo estes autores, experiências satisfatórias relativas à prestação de um serviço podem contribuir para o cliente modificar a sua percepção de qualidade geral do serviço.

Apesar das contradições sobre as direções destes dois constructos, pode afirmar-se que ambos os constructos – qualidade do serviço e satisfação – contribuem para influenciar a percepção dos consumidores em relação aos serviços.

2.6 CONCLUSÃO

Pela informação acima analisada, pode concluir-se que, embora as definições de qualidade e de serviços sejam complexas, existem quatro características inerentes aos serviços – intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade. Ainda que o conceito de qualidade nos serviços tenha sido abordado por diversos autores (Parasuraman *et al.*, 1985, 1988; Grönroos 1984, 1988; Carman 1990; Cronin e Taylor, 1992), existem divergências nesta definição entre os mesmos. No entanto, é de consenso geral a importância de medir e avaliar a qualidade dos serviços para as empresas conseguirem vantagens competitivas.

Neste contexto, surge em 1988 o instrumento SERVQUAL como a primeira ferramenta para avaliar a qualidade dos serviços através da medição do *gap* entre as expectativas e as percepções do cliente relativas ao serviço prestado. Apesar da sua vasta e diversa utilização, tanto por empresas como por académicos, o SERVQUAL, desde a sua publicação, foi alvo de várias críticas conceituais e operacionais, tendo consequentemente sofrido ajustamentos.

Numa tentativa de melhorar o SERVQUAL e fornecer um instrumento alternativo de medição, surge o SERVPERF – instrumento mais eficiente na medida em que apenas tem em consideração as percepções dos clientes. De realçar, o facto de o SERVPERF utilizar as mesmas dimensões que o SERVQUAL – Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Garantia e Empatia. Importa referir que com o surgimento do SERVPERF ocorreu uma alteração de paradigma, do de desconfirmação para o de atitude, o que para muitos autores se traduz numa vantagem.

A relação entre os constructos qualidade percebida do serviço e satisfação do cliente tem sido estudada por vários autores, no entanto, a direcção da relação entre os mesmos ainda não é de clara compreensão.

Ao longo dos últimos anos, foram realizadas diversas investigações que utilizaram tanto o instrumento SERVQUAL como o SERVPERF na avaliação da percepção da qualidade dos

serviços de saúde. Nos estudos apresentados, pode concluir-se que não existe um consenso em relação às dimensões de qualidade do serviço. Especificamente, enquanto alguns estudos confirmam as cinco dimensões genéricas de qualidade dos serviços (Wisniewski e Wisniewski, 2005; Le e Fitzgerald, 2014), outros concluem pela existência de mais dimensões (Reidenback e Sondifer-Smallwood, 1990; Margaritis *et al.*, 2011) ou de menos dimensões (por exemplo Lam, 1997; Mostafa, 2005; Quin *et al.*, 2014).

Adicionalmente, em alguns destes estudos realizou-se a comparação entre os serviços de saúde em hospitais públicos e privados. Embora a maioria dos estudos que compararam hospitais privados e públicos revelem que os clientes dos hospitais privados estão mais satisfeitos com o serviço prestado do que os clientes do hospital público (Mostafa, 2005; Taner e Antony, 2006; Yesilada e Direktör, 2010), Jabnoun e Chaker (2003) observam o contrário. Este aspeto pode ser justificado por diferenças culturais associadas aos diferentes países em que os estudos são aplicados.

Por último, importa realçar a importância destes instrumentos de avaliação da qualidade percebida em todas as indústrias e, particularmente, na indústria da saúde, para que a gestão utilize a informação recolhida para melhorar as áreas que mais necessitam.

CAPÍTULO III – SISTEMA DE SAÚDE PORTUGUÊS

3.1 INTRODUÇÃO

Com este capítulo pretende-se abordar a constituição e o funcionamento do Sistema Nacional de Saúde, evidenciando a diferença entre o setor público e privado. Deste modo, numa primeira fase, apresentar-se-á o sistema de saúde português e descrever-se-á de forma sumária a evolução do mesmo ao longo dos últimos 40 anos. Seguidamente, enumerar-se-ão as várias entidades que constituem o Sistema Nacional de Saúde por forma a compreender as implicações a nível de gestão do mesmo. Por último, pretende-se analisar a evolução da despesa em saúde em Portugal e comparar esta com a de outros países da União Europeia (EU).

3.2 SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE – EVOLUÇÃO

Nas últimas quatro décadas, tem-se observado progressos notórios na saúde da população portuguesa que se devem maioritariamente à ampliação da oferta de cuidados de saúde e ao aumento de recursos (humanos, financeiros e técnicos) alocados ao sistema de saúde (Eira, 2010).

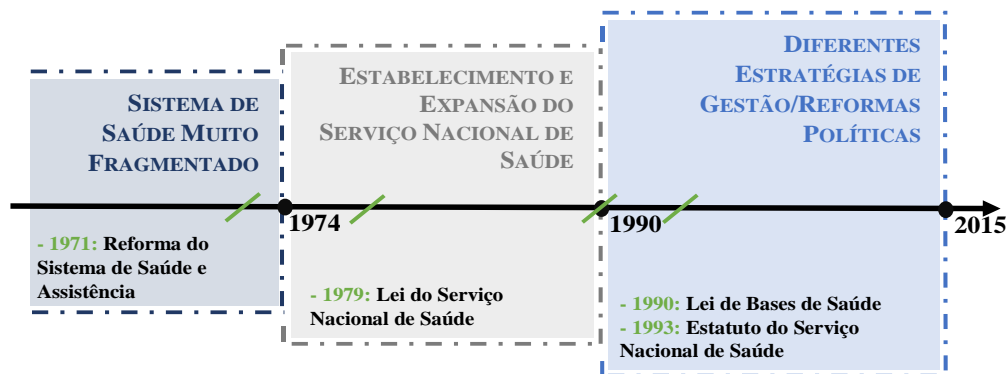


Figura 3 – Fases da Evolução do Sistema Nacional de Saúde.

(Fonte: Elaboração própria, a partir de Baganha *et al.*, 2002; Paulo, 2010; Pedro e da Costa, 2012)

Com a evolução dos serviços de saúde ocorreu simultaneamente uma evolução das políticas de saúde, sendo possível associá-la a períodos distintos que, em certa medida, correspondem a diferentes agendas políticas (Barros e Gomes, 2002; de Sousa, 2009). Especificamente, esta evolução pode ser repartida em três fases distintas, como se ilustra na Figura 3:

A. Sistema de Saúde Português antes de 1974

Antes de 1971, a oferta de cuidados de saúde em Portugal era constituída por **várias vias sobrepostas**, independentes e não coordenadas entre si. Nomeadamente: as

Misericórdias; os Serviços Médico Sociais; os Serviços de Saúde Pública; os Hospitais Estatais, gerais ou especializados, e os Serviços Privados (Barros e Gomes, 2002; de Sousa, 2009; Pedro e da Costa, 2012). Visto que a cobertura do país relativamente aos serviços de saúde era insuficiente e o acesso das pessoas aos mesmos era limitado, surge como objetivo político fundamental - colmatar as barreiras, tanto físicas como financeiras, ao acesso de cuidados de saúde (de Sousa, 2009; Pedro e da Costa, 2012).

Neste contexto, em 1971 nasce a **Reforma do Sistema de Saúde e Assistência** (também designada como a “Reforma de Gonçalves Ferreira”), que reconhece o direito à saúde de todos os cidadãos, providenciado pelo Estado através de uma política unitária tutelada pelo Ministério da Saúde (Decreto-Lei n.º 413/71)). Esta reforma incluiu, entre outros aspetos, o estabelecimento de “Centros de Saúde de primeira geração” e constitui o primeiro esboço do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (Baganha *et al.*, 2002; Barros e Gomes, 2002; Eira, 2010; Paulo, 2010).

B. Sistema de Saúde Português entre 1974 e 1990

Com a Revolução Democrática de 1974 e a nova Constituição da República de 1976, surgiram novas políticas de saúde que reconhecem a clara intervenção do Estado na definição, planeamento e execução da política de saúde (de Sousa, 2009). Nasce assim, em 1979, o **Serviço Nacional de Saúde (SNS)** com o objetivo de ser universal, geral e gratuito, segundo o qual o Estado fica responsável por assegurar o direito à saúde a todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica e social (Decreto-Lei n.º 56/79 – Artigos 1.º, 4.º e 6.º).

A implementação do SNS não foi fácil, refletindo as diversas contradições entre o Estado e o corpo médico que contribuíram para a fragilidade estrutural na construção do SNS, nomeadamente, a sua débil base financeira; pouca inovação nos modelos de organização e gestão; dificuldade de acesso; falta de transparência entre interesses públicos e privados; e baixa eficiência dos serviços públicos de saúde (Baganha, *et al.*, 2002). Não obstante, apesar de todas as divergências, o desempenho do SNS permitiu avanços significativos na saúde da população (Pedro e da Costa, 2012).

Em 1989, com a promulgação da segunda revisão da constituição, o direito à proteção da saúde passa de “gratuito” (Decreto-Lei n.º 56/79) para ser “tendencialmente gratuito” (de Sousa, 2009; Eira, 2010), com a posterior introdução, em 1990, de taxas moderadoras no acesso a determinados cuidados de saúde do SNS (Decreto-Lei n.º 48/90 – Base XXXIV; de Sousa, 2009).

C. Sistema de Saúde Português após 1990

Em 1990 é aprovada a **Lei de Bases de Saúde** que estabelece novas regras de organização e funcionamento do Sistema Nacional de Saúde. Esta publicação traduz-se num ponto crucial para a Reforma de Saúde em Portugal (Decreto-Lei n.º 48/90). Isto é, com esta lei surge uma nova e ampla conceção do Sistema de Saúde que integra: o SNS; as entidades privadas; e os profissionais liberais (Eira, 2010).

Passados três anos, é publicado o **novo estatuto do SNS** (Decreto-Lei n.º 11/93) com vista a aplicar as alterações introduzidas pela Lei de Bases e, assim, sendo postos em causa três princípios do SNS: o nível de responsabilidade do Estado na proteção da saúde, a gratuitidade e funcionamento e natureza dos prestadores de saúde (Pedro e da Costa, 2012). De realçar que este estatuto reforça a separação entre Sistema Nacional de Saúde e SNS devido ao papel de relevo das entidades privadas na saúde (Eira, 2010).

Importa, ainda, mencionar a legislação, original de 2002, que define o regime jurídico das parcerias em saúde com gestão e financiamento privados e, deste modo, permite a construção de novos hospitais no âmbito de parcerias público-privadas (PPP) por forma a obter melhores serviços com partilha de riscos e benefícios (Decreto-Lei n.º 185/2002; Decreto-Lei n.º 111/2012). Isto é, os hospitais da rede do SNS podem ficar a cargo de instituições privadas, para sua exploração, por forma a melhorar a resposta às necessidades dos utentes sem grandes investimentos por parte do SNS (Eira, 2010).

3.3 SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE ATUAL – CARACTERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

O SNS é definido como “um conjunto ordenado e hierarquizado de instituições e de serviços oficiais prestadores de cuidados de saúde, funcionando sob a superintendência ou a tutela do Ministério da Saúde” (Decreto-Lei n.º 11/93, Capítulo I, Artigo 1.º).

Considera-se que, embora a gestão do SNS seja controlada centralmente, a sua organização é regionalizada com gestão descentralizada, sendo predominantemente controlada pelas Administrações Regionais de Saúde (ARS) que estabelecem contacto entre o nível local e o Ministério da Saúde e que nasceram com a criação do estatuto do SNS (Decreto-Lei n.º 222/2007; Baganha *et al.*, 2002; Pedro e da Costa, 2012). Na prática, a autonomia das ARS é limitada visto que os orçamentos dos hospitais são definidos e distribuídos pela autoridade central (Paulo, 2010). Em cada uma das cinco Regiões de Saúde (do Norte; do Centro; de Lisboa e Vale do Tejo; do Alentejo; e do Algarve) existe uma ARS

(Decreto-Lei n.º 222/2007; Decreto-Lei n.º 11/93; Lei n.º 82-B/2014; Baganha *et al.*, 2002; Pedro e da Costa, 2012).

De acordo com Paulo (2010) e com o Guia do Utente do SNS do Ministério da Saúde (2009), as unidades de saúde podem ser divididas em três tipos: **Hospitais** – que garantem cuidados de saúde como cirurgias, internamento e consultas de diferentes especialidades (consultas externas); **Centros de Saúde** – disponibilizam consultas de clínica geral com o médico de família e de algumas especialidades e tratamentos de enfermagem; **Postos Médicos** – permitem o acesso a consultas com o médico de família e a alguns tratamentos de enfermagem. Segundo Paulo (2010) e o relatório da OECD (2014b), Portugal adotou um sistema de *gate-keeping*. De acordo com este sistema, os pacientes, para uma primeira avaliação, têm de recorrer a um médico de clínica geral designado por médico de família e só depois, se necessário, é que os utentes serão reencaminhados por este para um médico especializado, ou seja, para as consultas de especialidade/externas.

3.4 SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE - CONSTITUIÇÃO

Atualmente, o sistema de saúde português é constituído por: SNS; seguros de saúde voluntários e privados; e subsistemas de saúde. A coexistência no Sistema Nacional de Saúde tanto de serviços públicos como de serviços e entidades privadas, reconhecida pela Lei de Bases de Saúde, justifica que o SNS não preste a totalidade dos cuidados de saúde, sendo que os prestadores de cuidados de saúde privados possuem um papel suplementar ao SNS (Baganha *et al.*, 2002; ERS, 2015). Este tipo de prestadores, prestam os seus serviços à população em regime privado ou através de acordos ou convenções quer com o SNS, quer com alguns dos subsistemas abaixo mencionados.

É pertinente mencionar que estes acordos entre os prestadores de cuidados de saúde privados tanto com subsistemas de saúde como com seguradoras de saúde, pode ser considerada como uma relação benéfica para ambas as partes (ERS, 2015). Por um lado, as instituições privadas conseguem adquirir um volume de clientes significativo, necessário para estas conseguirem rentabilizar o seu negócio. Por sua vez, os subsistemas e as seguradoras conseguem “dar aos seus clientes um tratamento diferenciado, liberdade de escolha e prioridade no acesso aos cuidados de saúde, condições amplamente valorizadas pelos clientes e que não podem ser garantidas na rede pública dada a sua obrigatoriedade de dar uma resposta geral e universal” (Mendes, 2012: 41).

Por sua vez, os subsistemas de saúde são esquemas de seguros de saúde privados ou públicos, geralmente associados a determinadas atividades profissionais (ERS, 2015). Em

Portugal, os principais subsistemas de saúde constituem: a Direção-Geral de Proteção Social aos Trabalhadores em Funções Públicas (ADSE), no setor público; a Associação de Cuidados de Saúde (PT-ACS), no setor privado – dirigido aos funcionários da operadora telefónica e dos Correios; e os Serviços de Assistência Médico Social (SAMS), no setor privado – destinada aos funcionários bancários e do setor dos seguros associados.

Os beneficiários destes subsistemas e seguros privados também podem utilizar toda a rede do SNS. Tanto os subsistemas de saúde como os seguros privados oferecem uma cobertura adicional quando comparada à fornecida pelo SNS, dando origem a uma dupla cobertura e desigualdades no acesso aos cuidados de saúde relativamente aos utentes exclusivos do SNS (Baganha et al., 2002; Paulo, 210). Dados apresentados no trabalho de Eira (2010) corroboram esta realidade visto que um quarto da população portuguesa para além de ser beneficiária do SNS, como todos os restantes cidadãos, está coberta por um subsistema de saúde público, privado ou um seguro de saúde, individual ou de grupo.

3.5 DESPESA EM SAÚDE - EVOLUÇÃO

A despesa total em saúde constitui uma parte significativa da despesa pública (13% no ano de 2010) e do PIB para os países da UE, tornando-se mais um dos factores de pressão orçamental com que os Estados Membros se deparam atualmente (Paulo, 2010; da Cunha e Braz, 2012). Ao longo dos últimos dez anos, a despesa total em saúde, particularmente a despesa pública, tem demonstrado um crescimento considerável, tanto em Portugal como em outros países da UE (Paulo, 2010), sendo que Portugal é um dos países da UE que apresenta maior despesa em saúde em percentagem do PIB - 9,5% do PIB em 2012 (ver Figura 4).

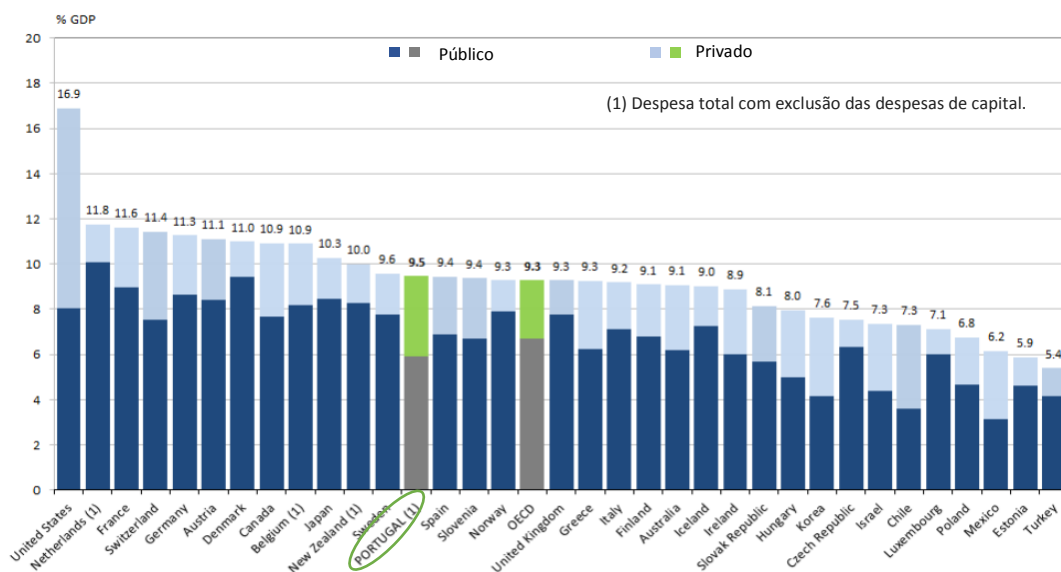


Figura 4 - Despesas em saúde, pública e privada, em % do PIB, nos países da OECD, relativas ao ano de 2012. (Fonte: OECD, 2014a)

A despesa corrente em saúde decresceu 5,2% e 6,6%, em 2011 e 2012 respetivamente, e estima-se que para 2013 tenha voltado a diminuir, com menor intensidade que nos dois anos anteriores (-2,1%) (INE, 2014b). Enquanto a despesa corrente pública contribui para esta evolução, diminuindo 8,2%, em 2011; 9,9%, em 2012 e 1,1% em 2013, a despesa corrente privada registou aumentos ponderados de 1,8% em 2011, 0,5% em 2012 e 3,9% para 2013 (INE, 2014b). Esta redução da despesa corrente pública deriva principalmente dos esforços governamentais em reduzir os défices orçamentais, nomeadamente a redução dos custos com trabalhadores, que se seguiram à atual crise económica (OECD, 2014a; INE, 2014b). Por sua vez, o aumento da despesa em hospitais privados é justificado, principalmente, pela criação de novas unidades hospitalares, nomeadamente unidades com contrato de PPP (INE, 2014b).

Analisando a Tabela 9, pode concluir-se que entre 2010 e 2012, o peso relativo da despesa corrente financiada por agentes financiadores públicos diminuiu, passando de 70,0% em 2010 para 65,4% da despesa corrente total em 2012 (INE, 2014b). Para 2013, os resultados preliminares indicam um ligeiro aumento da importância relativa da despesa corrente pública face à privada (INE, 2014b). O aumento constante das despesas em saúde implica, por parte do Estado, um esforço financeiro crescente visto que cada vez é necessário uma percentagem superior de receitas para cobrir as despesas com saúde (ERS, 2015).

Tabela 9 – Despesa corrente pública e privada, em % da despesa corrente em saúde.

DESPESA CORRENTE EM SAÚDE					
TIPO DE FINANCIADOR	Financiamento Público (%)	2010	2011	2012	2013
	(inclui SNS, subsistemas públicos, fundos de segurança social e outras unidades de administração pública)		70	67,8	65,4 ^{Pro}
TIPO DE FINANCIADOR	Financiamento Privado (%)	2010	2011	2012	2013
	(inclui subsistemas privados, seguros de saúde privados, pagamentos diretos pelas famílias e instituições sem fins lucrativos e outros)	30	32,2	34,6 ^{Pro}	34 ^{Pre}
TOTAL Despesa (%)		100	100	100	100

Legenda: Pro: dados provisórios; Pre: dados preliminares
(Fonte: Elaboração própria, a partir de INE, 2014b)

3.6 CONCLUSÃO

Este capítulo introduziu os elementos principais da evolução do Sistema Nacional de Saúde português. Pode-se destacar a reforma de “Gonçalves Ferreira”, a criação do SNS, a Lei de Bases da Saúde e o estatuto do SNS como as políticas que mais contribuíram para a existência do Sistema Nacional de Saúde atual. Abordou-se ainda a desigualdade no acesso ao sistema de saúde induzida pela presença conjunta do SNS e de prestadores de cuidados de saúde privados no Sistema Nacional de Saúde. Por último, é possível concluir que a despesa total em saúde tem vindo a registar um crescimento considerável nos últimos anos, em Portugal.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

4.1 INTRODUÇÃO

Tendo por base os objetivos de investigação e a revisão de literatura anteriormente apresentados, neste capítulo pretende-se clarificar os métodos utilizados no desenvolvimento do processo de investigação. Neste contexto, ir-se-á, numa primeira fase, apresentar as hipóteses de investigação que se pretendem testar e respetiva pertinência, o modelo concetual que será objeto de estudo e a operacionalização do mesmo. Seguidamente, proceder-se-á à explicação do processo de amostragem utilizado, da metodologia de recolha de dados e das ferramentas de análise de dados a utilizar no desenvolvimento da investigação e que servirão de sustentação para testar as hipóteses do modelo.

4.2 HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO E MODELO CONCETUAL

Vários autores (Mostafa, 2005; Taner e Antony, 2006; Yesilada e Direktör, 2010; Zamil *et al.*, 2012) estudaram e confirmaram a existência de diferenças de percepção de qualidade do serviço entre hospitais públicos e privados. Neste contexto, irá igualmente avaliar-se se o facto de o serviço ser prestado num hospital público ou num hospital privado influencia a qualidade percebida do serviço prestado. Neste sentido, formulam-se as seguintes hipóteses de investigação:

H1: O tipo de hospital (público ou privado) influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados na Consulta Externa.

H2: O tipo de hospital influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

São diversos os estudos que avaliam o efeito de variáveis sociodemográficas no setor da saúde (Taner e Antony, 2006; Margaritis *et al.*, 2011; Zamil *et al.*, 2012 e Zarei *et al.* 2012) uma vez que estas características são consideradas de relevo na explicação da qualidade percebida global e em cada dimensão. As características sociodemográficas mais estudadas e, assim, consideradas na presente investigação, incluem “Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”, pelo que se apresentam as seguintes hipóteses de investigação:

H3: O género dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados.

H4: O género dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

H5: A idade dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados.

H6: A idade dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

H7: O grau de escolaridade dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados.

H8: O grau de escolaridade dos clientes do serviço de Consulta Externa influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

Visto que para Carman (1990) a familiaridade do cliente com o serviço pode afetar a percepção da qualidade dos serviços prestados por parte deste, optou-se por incluir esta perspectiva no modelo de investigação. Neste sentido, surgem as seguintes hipóteses:

H9: A familiaridade com o serviço influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados na Consulta Externa.

H10: A familiaridade com o serviço influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

Reidenback e Sondifer-Smallwood (1990) definem o tempo de espera como uma dimensão da percepção da qualidade do serviço e os resultados do estudo da ERS (2015) comprovam que uma diminuição no tempo de espera nas consultas constitui a principal razão pela qual os portugueses aderem a seguros de saúde. Neste contexto, decidiu-se estudar o efeito do tempo de espera na percepção da qualidade do serviço. Especificamente, pretende-se avaliar não só o efeito do tempo de espera entre o dia da marcação e o dia da consulta (tempo de espera pela consulta) como também o efeito do tempo de espera pelo atendimento (tempo que o cliente espera, após a hora marcada, para ser atendido pelo médico) sobre a qualidade percebida do serviço. Para tal formulam-se as seguintes hipóteses:

H11: O tempo de espera pela consulta influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados na Consulta Externa.

H12: O tempo de espera pela consulta influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

H13: O tempo de espera pelo atendimento influencia a percepção da qualidade global dos serviços prestados na Consulta Externa.

H14: O tempo de espera pelo atendimento influencia a percepção da qualidade dos serviços prestados em cada uma das 5 dimensões propostas por Parasuraman *et al.* (1988).

Embora as cinco dimensões de qualidade definidas por Parasuraman *et al.* (1985,1988) e corroboradas por Cronin e Taylor (1992) – Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Garantia e Empatia – sejam amplamente utilizadas para avaliar a qualidade percebida dos serviços, pode ser necessária a sua modificação consoante as características específicas do tipo de serviço que se está a estudar (Carman, 1990, Babakus e Mangold, 1992; Butt e de Run, 2010). Neste sentido, é pertinente verificar se as cinco dimensões genéricas são apropriadas à realidade específica do setor hospitalar, mais concretamente nos serviços de Consulta Externa, surgindo assim a seguinte hipótese de investigação:

H15: As cinco dimensões genéricas de qualidade (Parasuraman *et al.*, 1988) são adequadas para avaliar a percepção de qualidade do serviço prestado na Consulta Externa.

Como corolário das hipóteses de investigação acima apresentadas, emerge o modelo concetual da investigação apresentado na Figura 5.

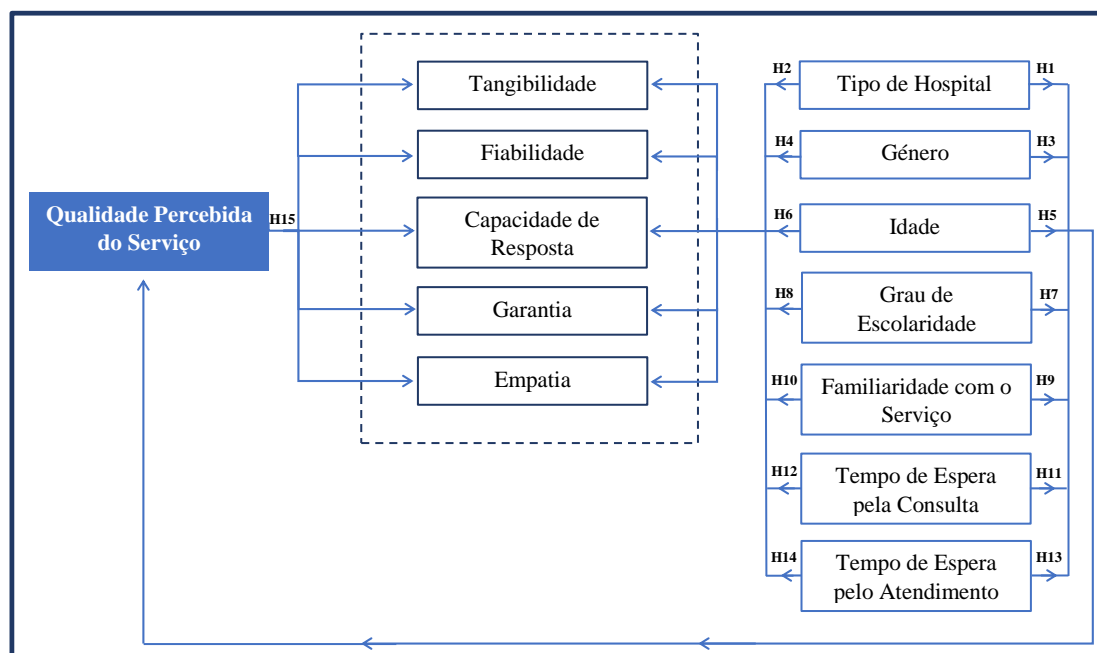


Figura 5 – Modelo Concetual
(Fonte: Elaboração Própria)

Os prestadores de saúde privados prestam os seus serviços à população quer em regime privado quer através de acordos ou convenções com subsistemas ou seguros de saúde. Os custos para os utentes são bastante diferentes caso tenham ou não algum acordo ou convenção quando usam os serviços privados. Neste âmbito, torna-se pertinente verificar se a

possibilidade de usufruir desses acordos ou convenções pode levar o utente a escolher um hospital privado em detrimento de um público. Assim, irá testar-se a seguinte proposição:

P1: Os clientes dos serviços de Consulta Externa que têm algum subsistema ou seguro de saúde frequentam principalmente o serviço de Consulta Externa de hospitais privados.

4.3 OPERACIONALIZAÇÃO DO MODELO

Por forma a operacionalizar o modelo concetual descrito anteriormente (Figura 5), procedeu-se ao desenvolvimento de um questionário. Tendo em consideração a revisão de literatura realizada no Capítulo II, podem-se verificar as vantagens da escala de avaliação de desempenho ou SERVPERF na avaliação da percepção da qualidade do serviço em detrimento da escala SERVQUAL. Adicionalmente, diversos estudos defendem a utilização da escala SERVPERF como mais adequada para avaliar a qualidade percebida dos serviços de saúde (por exemplo, Cronin e Taylor, 1992).

Deste modo, e de acordo com os objetivos da presente investigação, utilizou-se o questionário SERVPERF, com as devidas alterações semânticas nos 22 itens por forma a adaptar-se o mesmo ao contexto hospitalar. Os 22 itens avaliam a qualidade do serviço e estão divididos pelas cinco dimensões de qualidade do serviço definidas por Parasuraman *et al.* (1988) e apoiadas por Cronin e Taylor (1992). Na Tabela 10 apresenta-se o ajustamento das cinco dimensões ao serviço em estudo.

Tabela 10 – Dimensões do instrumento SERVPERF e respetivos itens do questionário.

TANGIBILIDADE 4 itens	Contempla as questões tangíveis dos serviços de saúde, isto é, inclui tanto a aparência das instalações físicas – instalações dos gabinetes médicos e equipamentos médicos – e dos equipamentos de apoio utilizados na prestação do serviço como a aparência dos médicos. No questionário aplicado, esta dimensão é avaliada pelos itens P1 a P4 .
FIABILIDADE 5 itens	Demonstra a capacidade para prestar o serviço prometido de forma confiável, precisa e consistente. Inclui a determinação dos médicos em resolver os problemas dos clientes, a reputação na prestação do serviço no prazo prometido e a manutenção dos registos médicos sem falhas. No questionário, esta dimensão engloba os itens P5 a P9 .
CAPACIDADE DE RESPOSTA 4 itens	Consiste na disposição dos profissionais de saúde em ajudar os clientes na prestação de um serviço imediato. Engloba o fornecimento de informação precisa em relação aos prazos de prestação do serviço e disponibilidade para responder prontamente às solicitações dos clientes. No questionário, esta dimensão abrange os itens P10 a P13 .
GARANTIA 4 itens	Traduz-se no conhecimento e cortesia dos médicos e da sua capacidade de inspirar confiança e garantir segurança aquando da prestação do serviço. Esta dimensão é avaliada pelos itens P14 a P17 do questionário.
EMPATIA 5 itens	Contempla o cuidado e a atenção individualizada e personalizada que os médicos da Consulta Externa fornecem aos clientes desse serviço e, ainda, a adequabilidade dos horários do serviço para os seus diferentes clientes. No questionário, esta dimensão é avaliada pelos itens P18 a P22 .

(Fonte: Elaboração própria)

No que diz respeito à escala de medição, utilizou-se a mesma escala adotada pelos autores Cronin e Taylor (1992) e por Parasuraman *et al* (1985, 1988), isto é, uma escala de

tipo Likert de 7 pontos, variando entre 1 – “Discordo Totalmente” e 7 – “Concordo Totalmente”. De acordo com Malhotra e Peterson (2006), a escala do tipo Likert apresenta diversas vantagens, especificamente o facto de facilitar a elaboração e a aplicação do questionário, por parte do investigador, e de facilitar o preenchimento por parte do inquirido.

Neste contexto, e segundo os objetivos da presente dissertação, desenvolveu-se um questionário – ver Anexo 1 – composto por 4 grupos: o Grupo I pretende avaliar algumas características individuais dos clientes como género, idade e grau de escolaridade; o Grupo II pretende caracterizar o serviço prestado no que diz respeito à familiaridade com o serviço e ao tempo de espera tanto para a marcação da consulta como para o atendimento; por sua vez, o Grupo III tem por finalidade avaliar a escolha do tipo de hospital sendo constituída por questões caracterizadoras dos subsistemas e seguros de saúde dos clientes e, por último, o Grupo IV é formado pela escala multi-item SERVPERF. Adicionalmente, incluiu-se a questão P23 com o intuito de avaliar a perceção geral dos clientes relativa à qualidade global do serviço de Consulta Externa do hospital em estudo. Este item também é avaliado de acordo com uma escala de tipo Likert de 7 pontos, variando de 1 – “Muito Fraca” a 7 – “Excelente”.

Importa referir que consoante o tipo de hospital em que se aplicou o questionário se utilizaram diferentes terminologias – “cliente” para o hospital privado e “utente” para o hospital público. Todavia, ambas as terminologias têm o mesmo significado, englobando todas as pessoas que usufruíram do serviço de Consulta Externa com idade superior a 18 anos, não considerando acompanhantes.

4.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esta investigação decorre no serviço de Consulta Externa de dois hospitais: o Hospital Privado de Setúbal, Hospital de Santiago, e o Hospital Público do Barreiro, Hospital de Nossa Senhora do Rosário, pertencente ao Centro Hospitalar Barreiro Montijo, E.P.E.

Segundo Hill e Hill (2005:41), a População ou Universo consiste no “conjunto total dos casos sobre os quais se pretende tirar conclusões”, enquanto uma amostra representa “uma parte dos casos que constituem o Universo ou População”. Visto ser impossível estudar a totalidade da população alvo da presente investigação, que é constituída por todos os clientes das diferentes especialidades médicas do serviço de Consulta Externa em cada um dos hospitais em estudo, apenas se irá considerar uma amostra representativa desta população. Segundo Hill e Hill (2005), entende-se por representativa quando a amostra em estudo e o Universo são muito semelhantes em relação às características importantes ao estudo. A amostra deverá ser representativa da população em estudo, por forma a ser possível

determinar de forma mais rigorosa se existem diferenças de perceção da qualidade dos serviços entre clientes do serviço de Consulta Externa.

Existem dois grupos de técnicas de amostragem: as técnicas de amostragem aleatórias ou probabilísticas e as não aleatórias ou não-probabilísticas. As técnicas não aleatórias podem, por defeito, condicionar a representatividade da amostra da população em estudo (Hill e Hill, 2005; Marôco, 2014). Todavia, para Marôco (2014), em investigações sociais é mais prático e desejável a utilização de técnicas de amostragem não aleatórias por limitações de tempo e/ou custos. No presente caso, usaram-se dois critérios de seleção de respondentes – ter idade superior a 18 anos e ter utilizado o serviço de Consulta Externa do hospital em questão nos três meses antecedentes à data de realização do questionário – e foram inquiridas as pessoas que, cumprindo os dois critérios, se mostraram disponíveis a responder. Desta forma, o processo de amostragem utilizado é não aleatório.

De acordo com Vicente *et al.* (1996:112), existem três formas distintas para calcular a dimensão da amostra para amostras não-aleatórias, são elas: “adotar a dimensão já utilizada com sucesso em estudos anteriores das mesmas características”; utilização “de fórmulas para amostras aleatórias, sendo o valor meramente indicativo”; e “determinar a dimensão da amostra que é possível custear”. No contexto do presente estudo, optou-se pela utilização da primeira forma referida para calcular a dimensão da amostra e teve-se como base o estudo realizado por Milharadas (2012). Este autor utilizou uma amostra total de 316 questionários para analisar características similares às da presente dissertação. Portanto, assumiu-se uma amostra de 200 questionários para cada um dos hospitais, totalizando um total de 400 questionários, valor superior à amostra considerada por Milharadas (2012).

Posteriormente, procedeu-se à sua categorização bidimensional por género e idade a partir dos dados da população do distrito de Setúbal, com base nos dados relativos aos Censos Nacionais de 2011 (PORDATA, 2014). Numa primeira fase, foi necessário calcular a população total residente no distrito por género e no total (com base na população de cada um dos municípios pertencentes ao mesmo – ver Figura A2. 1) e, de seguida, calcular a população total residente no distrito com idade igual ou superior a 18 anos uma vez que, devido aos critérios de seleção para aplicação do questionário, eliminaram-se da amostra os indivíduos com idade inferior a 18 anos (ver Tabela A2.1).

É importante indicar que a categorização das faixas etárias do presente estudo foi definida de acordo com a classificação da base de dados PORDATA, com exceção da primeira faixa etária que, em vez de incluir indivíduos dos 15 aos 24 anos, considera apenas indivíduos dos 18 aos 24 anos. Deste modo, foi necessário proceder ao cálculo da população,

não considerando as idades compreendidas entre os 15 e os 17 anos. Seguidamente, procedeu-se ao cálculo do número de questionários necessários recolher por faixa etária e por género e ao cálculo do número de questionários necessários recolher por faixa etária e por género.

Na Tabela 11 apresenta-se a população total residente no distrito de Setúbal com idade igual ou superior a 18 anos, dividida por cada uma das faixas etárias a estudar e por género. Nesta tabela, ainda, se apresenta o número de questionários a recolher por hospital e no total dos dois hospitais, calculado em proporção desta população.

Tabela 11 - Número de questionários a recolher por género e por faixa etária de acordo com a população residente no distrito de Setúbal com idade igual ou superior a 18 anos.

		População Residente			Número de Questionários			
				Total (Masculino + Feminino)		Total por Hospital		Total dos 2 Hospitais
IDADE (por faixa etária)	Dos 18 aos	Masculino	30 983	60 919	9	18	18	36
	24 anos	Feminino	29 936		9	18	18	
	Dos 25 aos	Masculino	58 245	118 720	17	34	34	68
	34 anos	Feminino	60 475		17	34	34	
	Dos 35 aos	Masculino	63 584	130 369	18	37	36	74
	44 anos	Feminino	66 785		19	37	38	
	Dos 45 aos	Masculino	54 452	114 843	16	33	32	66
	54 anos	Feminino	60 391		17	33	34	
	Dos 55 aos	Masculino	52 311	110 465	15	32	30	64
	64 anos	Feminino	58 154		17	32	34	
	Dos 65 ou mais anos	Masculino	68 126	156 793	20	46	40	92
		Feminino	88 667		26	46	52	
		Total Masculino	327 701	327 701	95	200	190	400
		Total Feminino	364 408		105		210	

(Fonte: Elaboração própria, a partir de PORDATA, 2014)

Como se pode concluir pela observação da Tabela 11, dos 200 questionários a recolher por hospital, 95 são referentes ao género masculino e 105 são referentes ao género feminino.

4.5 PRÉ-TESTE

De acordo com Vicente *et al.* (1996:23), “é de toda a conveniência testar o questionário antes de este ser aplicado ao estudo com vista a detetar falhas e introduzir melhorias no questionário final”. Deste modo, realizou-se previamente à aplicação do questionário, um pré-teste por forma a avaliar a adequabilidade do questionário e perceber se os clientes sentiam dificuldade na interpretação das questões e quais as suas sugestões para melhorar a compreensão do mesmo.

O pré-teste realizou-se nos dias 20 e 21 de abril de 2015, a um total de 12 clientes (2 para cada uma das seis faixas etárias definidas) que nos últimos 3 meses tinham utilizado o serviço de Consulta Externa, num hospital público ou privado de Portugal.

De acordo com as informações recolhidas, verificou-se que algumas questões suscitavam dúvidas e, por esse motivo, procedeu-se a pequenas alterações a fim de facilitar a

compreensão das mesmas e, assim, diminuir a possibilidade de serem interpretadas de forma diferente do sentido em que foram formuladas. Nomeadamente, procederam-se a alterações linguísticas/semânticas, a alterações estruturais mínimas, simplificou-se vocabulário por forma a ajustar-se à população em estudo, acrescentou-se a pergunta 2.1 no Grupo II sobre a familiaridade com o serviço com vista a distinguir os intervalos temporais da questão seguinte, alterou-se a questão 3.2 para aos clientes escolherem no máximo duas opções e adicionaram-se exemplos em dois itens do SERVPERF para tornar a afirmação mais explícita (especificamente no item P11 e no item P20).

4.6 RECOLHA DOS DADOS

No Hospital Privado recolheram-se, entre os dias 26 de Maio e 11 de Junho de 2015, 220 questionários e validaram-se um total de 200. Por sua vez, no Hospital Público validaram-se 200 questionários de um total de 215 recolhidos entre os dias 10 a 20 de Agosto.

Para se garantir uma maior representatividade da amostra, o questionário foi aplicado em diferentes dias da semana e a diferentes horas. Os questionários foram aplicados diretamente aos clientes do serviço de Consulta Externa, tendo sido preenchidos, salvo algumas exceções, pelos próprios inquiridos, enquanto esperavam para ser atendidos. O preenchimento do questionário foi feito em relação à última experiência que os clientes tiveram no serviço de Consulta Externa no hospital em estudo

Adicionalmente, importa referir que o critério de seleção, que considera a necessidade de o cliente ter utilizado o serviço nos últimos três meses à data de aplicação do questionário, foi definido de acordo com Parasuraman *et al.* (1988) que acreditam que este critério assegura a qualidade da investigação.

4.7 FERRAMENTAS DE ANÁLISE DE DADOS

O tratamento e a análise dos dados serão feitos com recurso a diferentes técnicas estatísticas e irão decorrer em fases distintas, consoante a classificação das variáveis e as análises a efetuar. Neste sentido, numa primeira fase, efetuar-se-á uma análise descritiva, geral e por hospital da amostra recolhida com o objetivo de caracterizar o perfil dos clientes e do serviço de Consulta Externa. Numa segunda fase, através de testes de hipóteses, testar-se-ão as hipóteses de investigação H1 a H14. Por último, ir-se-á recorrer a técnicas de análise multivariadas, como a Análise de Componentes Principais (ACP) para testar H15 e a Análise de *Clusters* para resposta à questão de investigação 5.

O tratamento e a análise dos dados serão realizados com a utilização do *software* SPSS, versão 22. Segundo Marôco (2014:65), o SPSS é o “programa de eleição das ciências

sociais”. De seguida, ir-se-á apresentar e explicar os fundamentos base das principais técnicas estatísticas, acima referidas, às quais se irá recorrer para a análise de dados.

4.7.1 Testes de Hipóteses

Os testes de hipóteses irão permitir verificar se existem diferenças significativas na percepção da qualidade nas dimensões genéricas de qualidade dos serviços propostas por Parasuraman *et al.*, 1988 para as variáveis independentes em estudo, permitindo, assim, analisar as hipóteses de investigação H1 a H14.

Os testes de hipóteses podem ser classificados em dois grupos – testes paramétricos e testes não paramétricos (Hill e Hill, 2005; Marôco, 2014; Laureano, 2011). Os testes paramétricos assumem pressupostos fortes e, para serem utilizados, é necessário a verificação simultânea dos seguintes requisitos:

- a. a variável dependente possui distribuição normal – pode ser verificado pelo teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov para amostras em que $n \geq 50$ ou pelo teste de Shapiro-Wilk para amostras em que $n < 50$ (Laureano, 2011); e
- b. as variâncias populacionais são homogéneas caso estejamos a comparar duas ou mais do que duas populações – pode ser verificado através de testes de Homogeneidade de Variâncias, em que o teste de Levene é o mais potente (Marôco, 2014).

Outra forma de avaliar as condições de normalidade consiste em considerar, pelo Teorema do Limite Central, que, quando a dimensão da amostra é superior a 30, a extrapolação dos pressupostos acima apresentados e assumir que a distribuição da média amostral é, razoavelmente, aproximada à normal (Marôco, 2014). Todavia, o mesmo autor afirma que esta assunção nem sempre é verdade.

Por sua vez, ao contrário dos testes paramétricos, os testes não paramétricos não lidam com parâmetros e não assumem que as observações de uma variável seguem uma distribuição normal (Hill e Hill, 2005). São utilizados para analisar variáveis medidas numa escala nominal ou ordinal, ou seja, variáveis qualitativas e como “alternativa aos testes paramétricos para variáveis quantitativas, quando não se verifica os seus pressupostos” (Laureano, 2011:15). Para Marôco (2014), a probabilidade de rejeitar, corretamente, a hipótese nula (H_0) é inferior nos testes não paramétricos visto que os testes paramétricos são mais potentes. Por este motivo, só se devem utilizar os testes não paramétricos caso não se verifiquem os requisitos de normalidade e de homocedasticidade.

Segundo Marôco (2014), se se verificar que a população cumpre os pressupostos para utilização de testes paramétricos, procede-se à utilização do teste paramétrico t-student sobre

uma média populacional, estimada a partir de uma amostra aleatória, ou para fazer comparação entre duas médias populacionais a partir de duas amostras aleatórias independentes. Caso se pretenda fazer comparação de médias de mais de duas populações, deve recorrer-se à ANOVA *one-way*. Adicionalmente, se se pretender avaliar se a variável dependente em estudo é influenciada por mais do que uma variável independente ou factor, utiliza-se a ANOVA *two-way* (Marôco, 2014).

Caso as variáveis não verifiquem os requisitos de normalidade ou de homocedasticidade, deve-se utilizar testes não paramétricos. Especificamente, utiliza-se o teste Wilcoxon e o teste Wilcoxon-Mann-Whitney como alternativa ao teste paramétrico t-student e o teste de Kruskal-Wallis como alternativa não paramétrica ao teste ANOVA *one-way* (Marôco, 2014).

De realçar que tanto os testes ANOVA *one-way* e ANOVA *two-way* como os testes não paramétricos correspondentes fornecem a informação de que pelo menos uma das médias analisadas é significativamente diferente das restantes em análise. No entanto, estes testes “nada indicam sobre qual ou quais dos pares de médias são diferentes” (Marôco, 2014:212). Deste modo, para identificar em quais médias ocorre esta diferença, é necessário proceder a testes de Comparação Múltipla de Médias ou testes *Post-hoc*, de entre os quais se destaca o teste de Tukey como mais robusto para amostras de grande dimensão ($n > 30$) e a utilização do teste de Bonferroni para amostras de pequena dimensão ($n \leq 30$) (Marôco, 2014).

4.7.2 Análise de Componentes Principais

Na presente investigação utilizar-se-á a Análise de Componentes Principais (ACP) para verificar a adequabilidade das cinco dimensões definidas por Parasuraman *et al.* (1985,1988) para avaliar os serviços prestados na Consulta Externa, isto é, para testar H15.

De acordo com Marôco (2014: 441), a ACP é “uma técnica de análise exploratória multivariada que transforma um conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto menor de variáveis independentes, combinações lineares das variáveis originais, designadas por componentes principais”. Ou seja, esta técnica reduz a complexidade dos dados. O número de componentes (k) não pode ser maior que o número de variáveis (p) (Hill e Hill, 2005).

Uma vez que a ACP é uma técnica que pode apenas ser aplicada a variáveis quantitativas, quando as variáveis em estudo são qualitativas, numa primeira fase, é necessário realizar o procedimento *optimal scaling*. Este procedimento atribui quantificações numéricas às categorias de cada variável qualitativa em estudo (utilizando, por exemplo, o

método dos mínimos quadrados alternantes) e possibilita, assim, o recurso a métodos *standard* de análises numéricas (Marôco, 2014).

4.7.3 Análise de Clusters

Ir-se-á utilizar a técnica de Análise de *Clusters* para traçar perfis dos clientes do serviço de Consulta Externa, tendo em consideração as características destes, as características do serviço e as suas percepções em relação à qualidade do serviço prestado.

A Análise de Grupos ou de *Clusters* consiste numa “técnica exploratória de análise multivariada que permite agrupar sujeitos ou variáveis em grupos homogêneos relativamente a uma ou mais características comuns” (Marôco, 2014:531). Cada observação de determinado *cluster* é similar a todas as observações pertencentes a esse *cluster* e diferente das observações dos outros *clusters*. À semelhança da ACP, na Análise de *Clusters*, o número de *clusters* (k) não pode ser maior que o número de variáveis (Hill e Hill, 2005).

Na Análise de *Clusters*, agrupam-se os sujeitos ou variáveis com recurso a “medidas de semelhança (proximidade) ou medidas de dissemelhança (distância) entre, inicialmente dois sujeitos, e mais tarde entre dois *clusters* usando técnicas hierárquicas ou não hierárquicas de agrupamentos de *clusters*” (Marôco, 2014: 531). No que diz respeito às técnicas de agrupamento de *clusters*, enquanto as hierárquicas são realizadas tanto para sujeitos como para variáveis, as técnicas não hierárquicas apenas são utilizadas para obtenção de grupos de sujeitos e quando o número de *clusters* está definido *a priori* pelo analista (Marôco,2014). No entanto, segundo Marôco (2014: 557), “a probabilidade de classificação errada de um determinado sujeito num determinado *cluster* é menor nos métodos não hierárquicos (em comparação com os hierárquicos) sendo que esta vantagem se sobrepõe à dificuldade de adivinhar à partida o número de *clusters*”.

De mencionar, ainda, que as técnicas de agrupamento não hierárquicas “são capazes de reagrupar os sujeitos num *cluster* diferente daquele em que estes foram inicialmente incluídos, o que não acontece com os métodos hierárquicos onde a inclusão de um sujeito num dado *cluster* é definitiva” (Marôco, 2014:557).

4.8 CONCLUSÕES

Neste capítulo foram discutidos os principais pontos metodológicos que irão ser utilizados para se alcançar os objetivos propostos.

Numa primeira fase, desenvolveram-se as hipóteses de investigação e o modelo concetual que se pretendem estudar, tendo por base a revisão de literatura realizada anteriormente. Numa segunda fase, operacionalizou-se, com base nas variáveis a analisar, o

questionário a usar na recolha de dados que é baseado na escala de desempenho SERVPERF. Seguidamente, revelou-se os resultados do pré-teste e salientou-se a forma como os dados foram recolhidos. Por último, identificaram-se e caracterizaram-se os métodos estatísticos a utilizar no tratamento e análise dos dados. Através de testes de hipóteses, ACP e Análise de *Clusters* pretende-se testar o modelo teórico definido e responder às questões de investigação formuladas. Na Tabela 12 apresenta-se o objetivo geral e a ligação entre os objetivos específicos, as questões de investigação e as hipóteses a testar.

Tabela 12 - Objetivo Geral, Objetivos Específicos, Questões de Investigação e Técnicas de Análise Estatística

OBJETIVO GERAL		
Avaliar a qualidade percebida dos serviços prestados nas Consultas Externas, num hospital privado e num hospital público, na perspetiva dos seus clientes, e sugerir medidas para melhorar a percepção da qualidade.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO	ANÁLISE
Avaliar a percepção de qualidade que os clientes do serviço de Consultas Externas têm no global e em cada uma das cinco dimensões de qualidade definidas por Parasuraman <i>et al.</i> , (1985, 1988);	Questão 1: Qual a percepção dos clientes (global e por dimensão) relativamente à qualidade do serviço prestado pelas Consultas Externas?	Estatística Descritiva
Avaliar se a variável “Tipo de Hospital” (público ou privado) em que o serviço é prestado influencia a percepção da qualidade global e em cada uma das cinco dimensões propostas por Parasuraman <i>et al.</i> (1985,1988);	Questão 2: Qual o impacto do “Tipo de Hospital” na qualidade percebida pelos clientes do serviço de Consultas Externas?	Testes de Hipóteses (H1, H2)
- Avaliar o impacto de variáveis sociodemográficas (“Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”), e de variáveis caracterizadoras do serviço (“Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta” e “Tempo de Espera pelo Atendimento”) sobre o nível de qualidade percebida em cada dimensão da qualidade e no global;	Questão 3: As variáveis sociodemográficas (“Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”), e as variáveis caracterizadoras do serviço (“Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta” e “Tempo de Espera pelo Atendimento”) têm influência na percepção da qualidade do serviço prestado nas Consultas Externas?	Testes de Hipóteses (H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H11, H12, H13 e H14)
Explorar a adequabilidade e capacidade das cinco dimensões da qualidade propostas por Parasuraman <i>et al.</i> (1985,1988), para avaliar a qualidade global percebida do serviço prestado nas Consultas Externas;	Questão 4: De que forma as dimensões de qualidade definidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1985, 1988) são adequadas para avaliar a qualidade do serviço de Consultas Externas em hospitais públicos e privados de Portugal?	ACP (H15)
Classificar os clientes pelas suas características;	Questão 5: É possível identificar uma homogeneidade do perfil dos clientes do serviço de Consultas Externas?	Análise de <i>Clusters</i>
Desenvolver propostas de melhoria no serviço prestado nas Consultas Externas para os hospitais avaliados.	Questão 6: Que ajustamentos devem ser feitos no serviço prestado nas Consultas Externas, consoante o tipo de hospital, por forma a melhorar a percepção da qualidade pelos clientes?	Abordagem qualitativa

(Fonte: Elaboração própria)

CAPÍTULO V – ANÁLISE DE RESULTADOS

5.1 INTRODUÇÃO

No presente capítulo reportam-se os resultados obtidos relativos à percepção da qualidade dos dois serviços de Consultas Externas dos hospitais analisados na ótica dos seus clientes. Neste sentido, numa primeira fase, far-se-á uma análise descritiva da amostra e do serviço por tipo de hospital e uma análise no conjunto a partir das observações dos dois hospitais analisados. Posteriormente, realizar-se-á uma análise global e por dimensão da percepção da qualidade do serviço e avaliar-se-á a consistência interna da escala utilizada. Por último, serão ainda testadas as hipóteses de investigação com recurso a testes de hipóteses e a técnica de ACP e, através da técnica estatística Análise de *Clusters*, pretende traçar-se o perfil dos clientes do serviço das Consultas Externas.

5.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Por forma a caracterizar-se a amostra, utilizaram-se três variáveis independentes: “Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”. A caracterização está dividida em três análises, uma para cada hospital em que se recolheu os dados (hospital privado e hospital público) e outra geral que resulta da análise conjunta dos dois hospitais analisados. Na Tabela 13, apresenta-se as frequências absolutas e relativas para as quatro variáveis independentes acima mencionadas para cada uma das três análises.

Tabela 13 – Caracterização da amostra para as 3 análises.

Variáveis Independentes		GERAL		HOSPITAL PRIVADO		HOSPITAL PÚBLICO	
		FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)
Género	Masculino	190	47,5	95	47,5	95	47,5
	Feminino	210	52,5	105	52,5	105	52,5
	Total	400	100	200	100	200	100
Idade	dos 18 aos 24 anos	36	9,0	18	9,0	18	9,0
	dos 25 aos 34 anos	68	17,0	34	17,0	34	17,0
	dos 35 aos 44 anos	74	18,5	37	18,5	37	18,5
	dos 45 aos 54 anos	66	16,5	33	16,5	33	16,5
	dos 55 aos 64 anos	64	16,0	32	16,0	32	16,0
	65 ou mais anos	92	23,0	46	23,0	46	23,0
	Total	400	100	200	100	200	100
Grau de Escolaridade	Não sabe ler nem escrever	7	1,8	1	0,5	6	3,0
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	78	19,5	22	11,0	56	28,0
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	33	8,3	11	5,5	22	11,0
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	81	20,3	34	17,0	47	23,5
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	109	27,3	63	31,5	46	23,0
	Bacharelato ou Licenciatura	71	17,8	53	26,5	18	9,0
	Pós-Graduação ou Superior	21	5,3	16	8,0	5	2,5
Total	400	100	200	100	200	100	

Legenda: FA-Frequência Absoluta; FR-Frequência Relativa
(Fonte: Elaboração Própria)

As **variáveis independentes “Género” e “Idade”** foram utilizadas como critérios na definição do processo de amostragem, calculado de forma a ser representativo do distrito de Setúbal, como se pode constatar no capítulo anterior. Neste sentido, é possível afirmar pela análise da Tabela 13 que o número de inquiridos para ambas as variáveis foi respeitado na íntegra. Concretamente, inquiriram-se 210 mulheres no total, 105 em cada hospital, e um total de 190 homens, 95 em cada um dos dois hospitais em análise. Estes resultados refletem uma distribuição relativamente equilibrada, com 52,5% dos questionários a pertencerem ao “sexo feminino”. Por sua vez, a variável independente “Idade” foi avaliada de acordo com seis faixas etárias, sendo que a faixa etária que compreende as idades dos “65 ou mais anos” representa a maior percentagem de elementos na amostra (23,0 % das respostas), seguida dos clientes entre “35 e 44 anos” com 18,5%. A menor percentagem corresponde à faixa etária dos “18 aos 24 anos” com apenas 9% dos inquiridos.

No que diz respeito à **variável independente “Grau de Escolaridade”**, esta foi inquirida em função de oito categorias de escolaridade distintas. No entanto, devido ao reduzido número de observações da categoria “Pós-Graduação” (com 4 respostas no total, 3 correspondentes ao hospital privado e 1 ao hospital público), optou-se por recodificar as categorias de forma a agregar esta categoria com a última (“Mestrado ou Superior”) numa categoria intitulada “Pós-Graduação ou Superior”, totalizando assim 7 categorias.

Analisando a distribuição da percentagem de elementos da amostra, pode afirmar-se que enquanto para o hospital privado a maioria dos inquiridos possui o “Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)” (31,5%) ou o grau de “Bacharelato ou Licenciatura” (26,5%), para o hospital público a maior percentagem corresponde à categoria “1.º Ciclo de Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)”, seguida dos graus “3.º Ciclo de Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)” com 23,5% dos inquiridos e “Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)” com 23,0 %. Estas percentagens de distribuição dos elementos da amostra em cada hospital levam a que, na análise geral, a maior percentagem de respostas corresponda ao grau “Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)” com 27,3%. Por outro lado, os níveis de escolaridade com menores percentagens de elementos da amostra correspondem às categorias correspondentes aos polos da escala, especificamente às categorias “Não sabe ler nem escrever” e “Pós-Graduação ou Superior” para a análise geral e para o hospital público e às categorias correspondentes aos polos mais a categoria “2.º Ciclo de Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)” para o hospital privado.

Adicionalmente, com o objetivo de avaliar a proposição P1, apresenta-se no Gráfico 1 as frequências relativas aos inquiridos que possuem e não possuem acordo para cada análise.

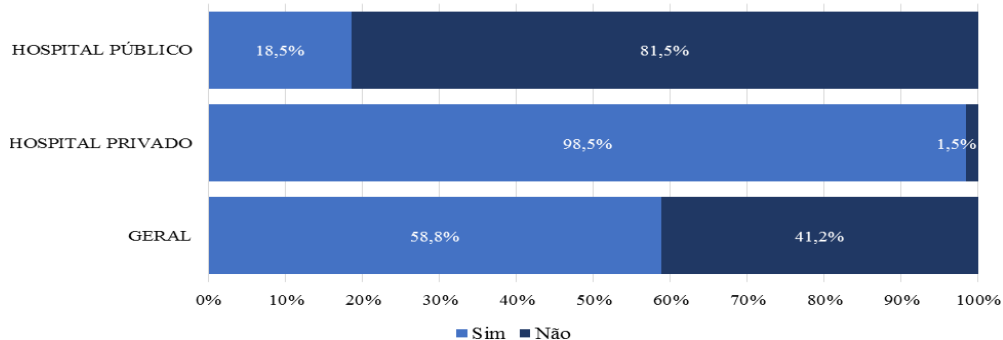


Gráfico 1 - Distribuição das respostas dos inquiridos em relação à posse ou não de algum acordo nas 3 análises.
(Fonte: Elaboração Própria)

Pelos resultados registrados no Gráfico 1, pode concluir-se que quase todos os clientes do hospital privado possuem algum subsistema ou seguro de saúde (98,5%), sendo que apenas 1,5% não possui qualquer tipo de acordo. Relativamente ao hospital público, a realidade é praticamente a oposta, com a maior percentagem (81,5%) de respostas a corresponder a clientes que não possuem qualquer tipo de acordo. Estes resultados sugerem que o serviço de Consultas Externas do hospital privado é basicamente frequentado por clientes com algum tipo de subsistema ou serviço de saúde e que apenas 18,5% dos inquiridos frequentam o serviço de Consultas Externas do hospital público por opção. Neste contexto, não se rejeita P1, ou seja, que os clientes dos serviços de Consulta Externa que têm algum subsistema ou seguro de saúde frequentam principalmente o serviço de Consulta Externa de hospitais privados.

A variável “Tipo de Acordo” foi analisada em função de três categorias: “subsistema de saúde público”, “subsistema de saúde privado” ou “seguro de saúde privado.” O Gráfico 2 revela as percentagens de resposta para esta variável, considerando apenas os clientes que afirmam ter acordo.

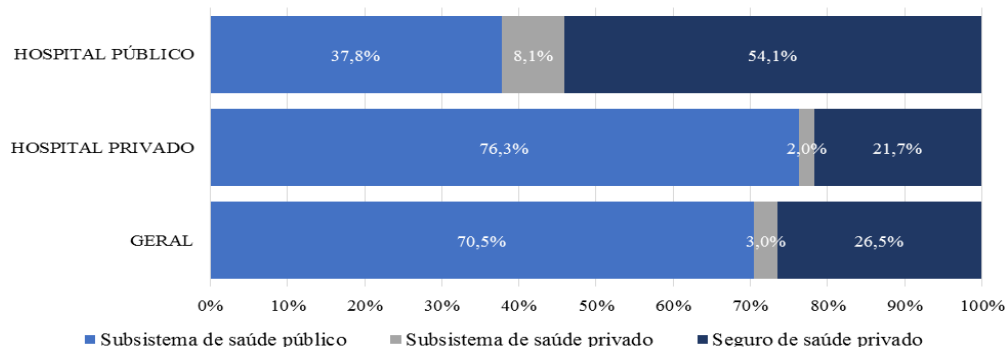


Gráfico 2 - Distribuição das respostas dos inquiridos com acordo em relação ao tipo de acordo dos inquiridos com acordo nas 3 análises.
(Fonte: Elaboração Própria)

Pela análise do Gráfico 2, pode concluir-se que a grande maioria dos clientes do hospital privado (76,3%) possui um subsistema de saúde público, seguido do seguro de saúde privado (21,7%) e do subsistema de saúde privado com apenas 2% das respostas. Por outro lado, no hospital público a percentagem de clientes com seguro de saúde privado é superior quando comparado com o do privado (54,1%), seguido do subsistema de saúde público (37,8%) e do subsistema de saúde privado (8,1%). No entanto, estas percentagens têm de ser interpretadas com precaução porque, enquanto para o hospital privado estas percentagens são referentes a 198 inquiridos, para o público referem-se apenas a 37 inquiridos.

Com o intuito de avaliar as principais razões que levaram o cliente a escolher o hospital em estudo, incluiu-se uma questão para os inquiridos escolherem no máximo dois motivos que justificassem a sua escolha por aquele hospital. Esta análise apenas foi efetuada para as análises referentes ao hospital privado e ao hospital público visto ser uma questão específica para cada hospital e, deste modo, não ter sentido avaliar no geral.

Para o hospital privado, 32% dos clientes escolheram apenas uma opção e 68% escolheram duas opções. Enquanto para o hospital público, 44,5% dos inquiridos escolheram uma opção e 55,5% selecionaram duas opções (ver Tabela A3. 1 do Anexo 3). Pela análise da Tabela A3. 2 do Anexo 3 pode concluir-se que o motivo mais selecionado (só para uma escolha) corresponde a “Acordo do hospital com o subsistema ou seguro de saúde do cliente” com 71,8% das respostas. Já na combinação de pares de respostas, as mais selecionadas pelos clientes do hospital privado incluem “Localização do hospital” e “Acordo do hospital com subsistema ou seguro de saúde do cliente” (41,9%) e “Médico” e “Acordo do hospital com subsistema ou seguro de saúde do cliente” (25,0%). Por sua vez, para o hospital público, para as respostas só com uma opção o motivo com uma maior percentagem de respostas foi a “Localização do hospital” com 62,9% enquanto de entre os pares de respostas mais escolhidos destaca-se a “Localização do hospital” e “Sem outra opção” (73,9%).

Com estes resultados, pode afirmar-se que a maioria das pessoas que frequenta o hospital privado o faz porque tem algum subsistema ou seguro de saúde com o qual o hospital tem convenção e, assim, os preços não são os tabelados para um cliente sem acordo. Por sua vez, a maioria das pessoas que frequenta o hospital público afirma que o faz porque não tem outra opção, isto é, por ser o hospital da zona de residência. Estes resultados salientam os resultados relativos aos clientes possuírem ou não possuírem algum tipo de seguro ou subsistema de saúde e, assim, reforçam a não rejeição de P1.

5.3 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

A caracterização do serviço prestado foi avaliada de acordo com três variáveis independentes: “Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta” e “Tempo de Espera para Atendimento”. Na Tabela 14, apresenta-se o número de inquiridos e respectivas frequências relativas para estas variáveis para as três análises em estudo.

Tabela 14 - Caracterização do serviço prestado no serviço de Consultas Externas para as 3 análises.

Variáveis Independentes		GERAL		HOSPITAL PRIVADO		HOSPITAL PÚBLICO	
		FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)
Familiaridade com o serviço	Primeira Consulta	105	26,3	57	28,5	48	24,0
	Consulta de Seguimento	295	73,8	143	71,5	152	76,0
	Total	400	100	200	100	200	100
Tempo de Espera pela Consulta	Menos de 1 semana	61	15,3	60	30,0	1	0,5
	Entre 1 e 2 semanas	72	18,0	46	23,0	26	13,0
	Entre 2 semanas e 1 mês	102	25,5	49	24,5	53	26,5
	Entre 1 e 3 meses	112	28,0	37	18,5	75	37,5
	Entre 4 e 6 meses	40	10,0	6	3,0	34	17,0
	Mais de 6 meses	13	3,3	2	1,0	11	5,5
Total	400	100	200	100	200	100	
Tempo de Espera pelo Atendimento	À hora marcada	38	9,5	28	14,0	10	5,0
	Menos de 15 minutos	38	9,5	29	14,5	9	4,5
	Entre 15 e 29 minutos	88	22,0	61	30,5	27	13,5
	Entre 30 e 59 minutos	92	23,0	45	22,5	47	23,5
	Entre 1 e 2 horas	99	24,8	29	14,5	70	35,0
	Mais de 2 horas	45	11,3	8	4,0	37	18,5
Total	400	100	200	100	200	100	

Legenda: FA-Frequência Absoluta; FR-Frequência Relativa
(Fonte: Elaboração Própria)

Os dados obtidos indicam que para a **variável independente “Familiaridade com o Serviço”** se pode concluir que em ambos os hospitais, e conseqüentemente na análise geral, a grande maioria dos clientes afirma que teve uma consulta de seguimento, com frequências relativas muito próximas, de 71,5%, 76,0% e 73,8%, respectivamente para o hospital privado, público e análise geral.

No que diz respeito à **variável independente “Tempo de Espera pela Consulta”**, os dados sugerem que para o hospital privado, em comparação com o público, os tempos de espera são relativamente menores com 30,0% dos inquiridos a declarar que esperou, desde que marcou a consulta, menos de 1 semana por esta. Contrariamente, no hospital público a maior percentagem de respostas corresponde à categoria entre 1 a 3 meses (37,5%) seguida da categoria entre 2 semanas e 1 mês (26,5%).

Na sequência da questão anterior, pretendeu-se averiguar qual o motivo de espera pela consulta. No Gráfico 3, apresenta-se a distribuição de respostas a esta questão para cada uma das três análises em estudo.

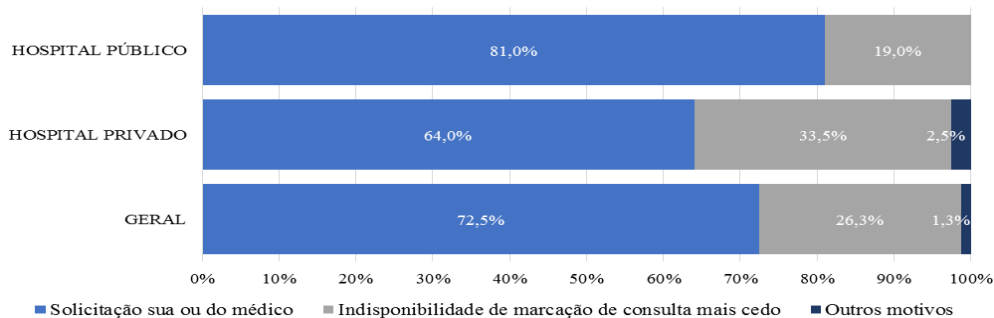


Gráfico 3 - Distribuição das respostas dos inquiridos em relação ao motivo do tempo de espera pela consulta para as 3 análises.

(Fonte: Elaboração Própria)

Pode concluir-se que, tanto para o hospital privado como para o público, a maioria dos inquiridos atribui a razão por que esperou a solicitação sua ou do médico, com 64,0% e 81,0%, respetivamente. A opção “Outros motivos” inclui o motivo remarcações da consulta, quer por determinados exames não estarem disponíveis quer por opção do próprio inquirido.

Seguidamente, comparou-se o tempo de espera entre a marcação e o dia da consulta com o motivo dessa espera, por forma a avaliar se uma variável influencia a outra (ver Anexo 4). Os resultados permitem afirmar que em nenhuma das três análises realizadas, para nenhum dos 6 intervalos temporais avaliados, os motivos “Indisponibilidade de marcação de consulta mais cedo” e “Outros motivos” foram superiores ao tempo de espera motivado por “Solicitação sua ou do médico”. Deste modo, conclui-se que o tempo de espera pela consulta deve-se a solicitação do médico ou do próprio cliente.

De acordo com Marôco (2014:99), o teste do Qui-quadrado serve “para testar se duas ou mais populações independentes diferem relativamente a uma determinada característica, i.e., se a frequência com que os elementos da amostra se repartem pelas classes de uma variável qualitativa é ou não aleatória”. Neste sentido, em consequência destes resultados, realizou-se o teste do Qui-quadrado para avaliar se o tempo de espera pela consulta é independente do motivo dessa espera (H_0). Rejeita-se a hipótese nula quando $\text{Sig.} < \alpha = 0,05$.

De acordo com os resultados apresentados na Tabela 15, pode afirmar-se que há evidências estatísticas para se rejeitar H_0 para a análise geral e para o hospital privado uma vez que nestes casos $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$. Já para o hospital público, estatisticamente não há evidências para se rejeitar H_0 visto que $\text{Sig.} > \alpha = 0,05$. Por outras palavras, o tempo de espera pela consulta difere consoante o motivo que justifica essa mesma espera, ou seja, se é relativo

a “Solicitação do cliente ou do médico”, por “Indisponibilidade de marcação de consulta mais cedo” ou por “Outros motivos”.

Tabela 15 - Teste Qui-quadrado para comparar o tempo de espera pela consulta e o motivo dessa espera para as 3 análises.

Teste de Qui-Quadrado	GERAL			PRIVADO			PÚBLICO		
	Valor	df	Sig (2 lados)	Valor	Df	Sig (2 lados)	Valor	df	Sig (2 lados)
Qui-quadrado de Pearson	25,868	10	,004	44,044	10	,000	10,693	5	,058

(Fonte: Elaboração Própria)

Por último, para se caracterizar o serviço, ainda se analisou a **variável independente “tempo de espera pelo atendimento”**. Analisando as frequências relativas da Tabela 14, pode-se afirmar que a maioria dos clientes espera entre 15 a 29 minutos para ser atendido pelo médico no hospital privado e que apenas 4,0% afirma ter esperado mais de 2 horas. Para o hospital público a maior percentagem de respostas (35,0%) corresponde ao intervalo entre 1 e 2 horas e a menor (5,0 %) ao intervalo à hora marcada. Deste modo, os resultados parecem evidenciar que o tempo de espera pelo atendimento tende a ser inferior no hospital privado em comparação com o hospital público.

5.4 ANÁLISE GLOBAL E POR DIMENSÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Para a avaliar a percepção da qualidade dos serviços prestados nas Consultas Externas, procedeu-se ao cálculo da média e do desvio padrão para cada item e para cada dimensão por tipo de hospital e no total dos dois hospitais (ver Tabela 16). Adicionalmente, no Anexo 5, apresenta-se para cada uma das três análises, as percentagens da distribuição das respostas para cada um dos 7 valores da escala para os 23 itens avaliados. Pela análise dos dados da Tabela 16, pode afirmar-se quais os aspetos do serviço prestado nas Consultas Externas que apresentam uma maior e menor qualidade percebida pelos clientes.

Relativamente ao hospital privado, conclui-se que os itens que possuem valores mais baixos na escala são os itens P10:5,67 e P11:5,73, ambos referentes à dimensão Capacidade de Resposta. Ou seja, os aspetos que dizem respeito ao facto dos médicos realizarem a consulta de forma imediata e dos assistentes de consultório disponibilizarem informação sobre os prazos exatos ao fim dos quais deveriam ser atendidos. Contrariamente, os itens P3:6,46 e P16:6,45, relacionados com a aparência cuidada dos médicos e destes serem educados e atenciosos, são os que apresentam uma percepção média da qualidade mais elevada.

Tabela 16 - Qualidade percebida dos dois serviços de Consultas Externas por item e por dimensão para as 3 análises.

	Geral		Hospital Privado		Hospital Público	
	M	DP	M	DP	M	DP
Tangibilidade	5,66	1,361	6,22	0,900	5,11	1,509
P1. Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.	5,36	1,387	6,09	0,983	4,63	1,347
P2. As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.	5,09	1,542	6,05	0,991	4,14	1,396
P3. Os médicos da consulta externa deste hospital têm uma aparência cuidada e vestem-se de um modo adequado para as funções que desempenham.	6,36	,858	6,46	0,735	6,26	,958
P4. Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.	5,84	1,205	6,28	0,814	5,41	1,368
Fiabilidade	6,05	1,274	6,23	1,037	5,87	1,491
P5. Quando os médicos da consulta externa deste hospital indicam que irão efetuar determinado procedimento em dado tempo, cumprem-no.	5,92	1,383	6,16	1,047	5,68	1,619
P6. Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.	6,15	1,219	6,30	1,042	6,00	1,360
P7. Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.	6,05	1,269	6,22	1,108	5,88	1,393
P8. Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.	5,88	1,388	6,19	1,008	5,57	1,630
P9. Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo: registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.	6,27	1,047	6,31	0,978	6,24	1,113
Capacidade de Resposta	5,68	1,577	6,00	1,286	5,36	1,763
P10. As assistentes de consultório deste hospital informam-no(a) dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).	5,03	1,883	5,67	1,481	4,39	2,024
P11. Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).	5,27	1,620	5,73	1,402	4,81	1,694
P12. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).	6,20	1,162	6,31	1,014	6,10	1,286
P13. Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.	6,22	1,134	6,31	1,039	6,14	1,218
Garantia	6,27	1,112	6,38	1,009	6,16	1,196
P14. A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.	6,21	1,149	6,31	1,076	6,12	1,212
P15. Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.	6,18	1,174	6,35	1,026	6,02	1,288
P16. Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.	6,33	1,084	6,45	0,950	6,22	1,194
P17. Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.	6,35	1,032	6,42	0,984	6,28	1,075
Empatia	5,98	1,323	6,21	1,089	5,76	1,488
P18. Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.	6,18	1,201	6,34	1,015	6,01	1,345
P19. A consulta externa deste hospital tem um horário adequado às necessidades dos seus clientes/utentes.	5,64	1,583	6,07	1,195	5,22	1,799
P20. A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).	6,04	1,237	6,27	1,034	5,81	1,376
P21. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.	6,02	1,256	6,16	1,130	5,88	1,360
P22. Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.	6,04	1,248	6,21	1,054	5,87	1,397
P23. Como classifica a qualidade global do serviço de consulta externa deste hospital?	5,56	1,245	6,13	0,868	4,99	1,305

Legenda: M-Média; DP-Desvio Padrão

(Fonte: Elaboração Própria)

No que diz respeito aos resultados do hospital público, estes são, em todos os itens, inferiores aos do hospital privado, sendo estas diferenças mais acentuadas em alguns itens, nomeadamente para os itens P2 (diferença de 1,91) e P1 (diferença de 1,46). Estes valores podem ser justificados pelo facto das instalações do hospital privado serem mais recentes e

modernas do que as do hospital público. De referir que a menor diferença entre as médias de valores dos dois hospitais se registou para o item P9 (diferença de 0,07), referente aos médicos manterem os registos dos clientes atualizados e sem erros. Especificamente, para o hospital público, os valores médios mais altos são relativos aos itens P17:6,28 e P3:6,26, itens respeitantes aos conhecimentos e à aparência dos médicos, enquanto os valores mais baixos correspondem aos itens P2:4,14 e P10:4,39.

Portanto, tanto o item P3 como o P10 são comuns, em termos de valores mais alto e mais baixo, respetivamente, aos dois hospitais. Deste modo, um dos aspetos que ambos os hospitais se devem preocupar em melhorar consiste na disponibilização de informação adequada, por parte dos assistentes de consultório, quanto ao tempo de espera pela atendimento. Por outro lado, em ambos os hospitais, a aparência cuidada e adequada dos médicos às funções que desempenham é o aspeto que apresenta valores médios mais altos para a percepção de qualidade do serviço. No que diz respeito à análise geral, os itens com pontuação superiores e inferiores correspondem aos itens P3:6,36, P17:6,35 e P16:6,33 e aos itens P10:5,03, P2:5,09 e P11:5,27, respetivamente.

Fazendo agora a **análise por dimensão**, pode afirmar-se que a dimensão Garantia é a que apresenta valores médios de percepção de qualidade mais elevados para os dois hospitais e para a análise geral.

Por sua vez, das cinco dimensões as que apresentam um valor médio de percepção mais baixo assinalam-se a dimensão Capacidade de Resposta para o hospital privado (6,00) e para o geral (5,68) e a dimensão Tangibilidade para o hospital público (5,11). De mencionar, ainda, que, embora a dimensão Capacidade de Resposta não apresente o valor médio mais baixo para o hospital público, apresenta o segundo valor mais baixo correspondente a 5,36, traduzindo assim a transversalidade desta dimensão em termos de valores médios baixos nas 3 análises. Deste modo, aconselha-se ao hospital público que, caso possível, aloque recursos financeiros para renovar as instalações, principalmente as dos gabinetes médicos, e ainda que ambos os hospitais melhorem a percepção dos clientes em relação aos tempos de espera. Para tal aconselha-se aos hospitais contratar mais profissionais de saúde, nomeadamente médicos e assistentes de consultório, para conseguirem dar uma resposta mais rápida, principalmente nos períodos de maior procura, e, assim, conseguirem informar com maior fiabilidade sobre os tempos de espera.

Por último, no que diz respeito à **percepção global da qualidade do serviço (P23)**, embora esta seja relativamente superior para o hospital privado comparativamente com o

público, com valores de 6,13 e 4,99 respectivamente, pode afirmar-se que no geral estes resultados são satisfatórios visto que estão acima do ponto médio da escala (4 pontos).

5.5 CONSISTÊNCIA INTERNA DA ESCALA SERVPERF

Uma vez que se utilizou a escala SERVPERF adaptada ao contexto hospitalar para avaliar a percepção da qualidade do serviço de Consultas Externas, é necessário, numa primeira fase, verificar a consistência interna das cinco dimensões de qualidade com recurso ao coeficiente Alfa de Cronbach. A utilização deste coeficiente é adequada e aconselhável para ciências sociais (Marôco e Garcia-Marques, 2006). Segundo Marôco e Garcia-Marques (2006:70), a consistência interna ou fiabilidade de uma escala “avalia a consistência com que um determinado conjunto de itens de medida estima um determinado constructo ou dimensão latente” e pode traduzir-se na capacidade desta obter os mesmos resultados quando aplicada repetitivamente. O valor de α varia numa escala de 0 a 1 (Hill e Hill, 2005).

Idealmente, um instrumento é classificado como tendo fiabilidade apropriada quando o valor de α é igual ou superior a 0,70, embora 0,6 também possa ser considerado como aceitável em ciência sociais desde que os resultados sejam interpretados com precaução (Marôco e Garcia-Marques, 2006). Analisando a Tabela 17, é possível observar que para todas as dimensões e no total destas para cada uma das análises o coeficiente Alfa de Cronbach é superior a 0,70 refletindo uma fiabilidade do instrumento forte.

Tabela 17 - Alfa de Cronbach por dimensão e no total das dimensões para as 3 análises.

Alfa de Cronbach	GERAL	HOSPITAL PRIVADO	HOSPITAL PÚBLICO
Tangibilidade (4 itens - P1 a P4)	,826	,854	,771
Fiabilidade (5 itens - P5 a P9)	,877	,869	,878
Capacidade de Resposta (4 itens - P10 a P13)	,805	,825	,790
Garantia (4 itens - P14 a P17)	,941	,948	,935
Empatia (5 itens - P18 a P22)	,884	,905	,867
TOTAL Dimensões	,957	,964	,952

(Fonte: Elaboração Própria)

Na Tabela A6. 1 do Anexo 6 é possível analisar de forma mais detalhada quais os itens que mais e menos contribuem para a fiabilidade interna da escala. Pela análise desta tabela pode concluir-se que, embora todos os itens, individualmente, apresentem valores de fiabilidade interna adequados, há alguns itens que, se forem eliminados permitem que o instrumento obtenha maior fiabilidade interna da escala. Especificamente, os itens P3 e P19 para a análise geral e para o hospital público e os itens P16 e P19 para o hospital privado.

5.6 ANÁLISE DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DO SERVIÇO POR VARIÁVEL INDEPENDENTE

Na presente secção recorreu-se à utilização da técnica estatística Testes de Hipóteses para se testar as hipóteses de investigação anteriormente formuladas. Como referido no capítulo anterior, é necessário a verificação simultânea de dois pressupostos para se utilizarem testes de hipóteses paramétricos em detrimento dos não paramétricos. Neste sentido, procedeu-se à realização dos testes de Kolmogorov-Smirnov e de Shapiro-Wilk por forma a verificar se as variáveis independentes em estudo seguem uma distribuição normal (Laureano, 2011). Estatisticamente, pode afirmar-se, com um nível de significância de 0,05, que a variável em estudo segue uma distribuição normal quando não se rejeita a hipótese nula (H_0), ou seja, quando $\text{Sig.} > \alpha = 0,05$.

Como se pode verificar nos Anexos 7, 8 e 9, nenhum dos grupos considerados nas variáveis independentes em estudo (“Tipo de Hospital” (apenas para a análise geral), “Género”, “Idade”, “Grau de Escolaridade”, “Familiaridade com o Serviço”, “Tempo de Espera pela Consulta”, “Tempo de Espera pelo Atendimento”), com exceção da dimensão Tangibilidade da análise referente ao hospital público para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento”, segue uma distribuição normal para nenhuma das análises (geral, hospital privado e hospital público). Deste modo, apenas se analisou o pressuposto da homocedasticidade para esta dimensão, nesta análise e para esta variável. Através dessa análise verificou-se o segundo pressuposto relativo à homogeneidade de variâncias (ver Tabela A9. 7 do Anexo 9). Assim, neste caso recorreu-se a testes paramétricos e para as restantes variáveis para as 3 análises recorreu-se a testes não paramétricos.

5.6.1 Variável Independente “Tipo de Hospital”

No que diz respeito à variável independente “Tipo de Hospital”, pretende-se verificar se existem diferenças significativas entre as médias das respostas dos clientes entre os dois hospitais para as cinco dimensões e para a percepção global de qualidade (P23), através do teste de Mann-Whitney: $H_0: \mu_{\text{Hospital Privado}} = \mu_{\text{Hospital Público}}$ versus $H_1: \mu_{\text{Hospital Privado}} \neq \mu_{\text{Hospital Público}}$, sendo que se rejeita H_0 quando $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$.

Visto que para todas as dimensões e que para P23 $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$ (ver Tabela 18), rejeita-se H_0 , ou seja, pode afirmar-se que há diferenças significativas entre a variável independente “Tipo de Hospital”. Pela comparação de médias (ver Tabela A10. 1 do Anexo 10) conclui-se que para o hospital privado as percepções de qualidade são ligeiramente superiores. Estes resultados levam à não rejeição das hipóteses de investigação H_1 e H_2 .

Tabela 18 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Tipo de Hospital” por dimensão e no global.

Tipo de Hospital		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	U de Mann-Whitney	7214,500	16757,000	13499,500	17618,500	15173,000	9471,500
	Wilcoxon W	27314,500	36857,000	33599,500	37718,500	35273,000	29571,500
	Z	-11,112	-2,845	-5,651	-2,186	-4,232	-9,444
	Sig. (2 extrem.)	,000	,004	,000	,029	,000	,000

(Fonte: Elaboração própria)

Tendo em conta a existência de diferenças significativas entre os dois hospitais, deste ponto em diante os testes de hipóteses serão realizados por tipo de hospital, além do teste em relação ao global da amostra.

5.6.2 Variável Independente “Género”

Para se analisar se o género dos clientes das Consultas Externas influencia a percepção dos mesmos em relação à qualidade do serviço prestado recorreu-se ao teste de Mann-Whitney para testar $H_0: \mu_{\text{Masculino}} = \mu_{\text{Feminino}}$ versus $H_1: \mu_{\text{Masculino}} \neq \mu_{\text{Feminino}}$,

Pela análise da Tabela 19 pode concluir-se que se pode rejeitar H_0 para as dimensões Fiabilidade e Garantia na análise geral e para as cinco dimensões no hospital público visto que nestes casos $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$ e, deste modo, pode concluir-se que o “Género” influencia estas dimensões. Adicionalmente, pela análise das médias das percepções para o “Género” (Tabela A10. 2 do Anexo 10 e Tabela A12. 1 do Anexo12), verifica-se que nas dimensões identificadas quer da análise geral quer do hospital público a percepção de qualidade é ligeiramente superior para as mulheres.

Tabela 19 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Género” por dimensão e no global para as 3 análises.

Género		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	U de Mann-Whitney	18636,000	17704,000	18198,000	17164,000	17920,500	18791,500
	Wilcoxon W	36781,000	35849,000	36343,000	35309,000	36065,500	36936,500
	Z	-1,143	-1,973	-1,525	-2,560	-1,781	-1,040
	Sig. (2 extrem.)	,253	,049	,127	,010	,075	,298
PRIVADO	U de Mann-Whitney	4975,000	4809,000	4920,500	4686,500	4729,500	4858,500
	Wilcoxon W	10540,000	9369,000	10485,500	9246,500	9289,500	9418,500
	Z	-,031	-,446	-,166	-,791	-,648	-,338
	Sig. (2 extrem.)	,975	,656	,868	,429	,517	,735
PÚBLICO	U de Mann-Whitney	3953,000	4030,000	3917,500	3896,000	4186,000	4469,000
	Wilcoxon W	8513,000	8590,000	8477,500	8456,000	8746,000	9029,000
	Z	-2,539	-2,364	-2,625	-2,804	-1,973	-1,317
	Sig. (2 extrem.)	,011	,018	,009	,005	,048	,188

(Fonte: Elaboração própria)

Estes resultados sugerem a rejeição da hipótese de investigação H4 para o hospital privado e a não rejeição de H4 na análise geral tal como para o hospital público. Assim, conclui-se pela não rejeição da hipótese de investigação H4. Por sua vez, verifica-se a rejeição

da hipótese de investigação H3 uma vez que em relação à percepção global de qualidade não se registaram diferenças significativas na variável independente “Género”.

5.6.3 Variável Independente “Idade”

Em relação à variável independente “Idade”, pretende-se testar as hipóteses de investigação H5 e H6 com recurso ao teste de Kruskal-Wallis, sendo $H_0: \mu_i = \mu_j$ versus $H_1: \mu_i \neq \mu_j$ ($i \neq j$ e $i, j = \{18-24$ anos, $25-34$ anos, $35-44$ anos, $45-54$ anos, $55-64$ anos, 65 ou mais anos}).

Os resultados apresentados na Tabela 20, sugerem que, existem diferenças significativas para a variável independente “Idade”, para todas as dimensões e na percepção global de qualidade para todas as análises em estudo visto que $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$.

Tabela 20 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Idade” por dimensão e no global para as 3 análises.

Idade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	Qui-quadrado	20,196	47,863	43,439	43,532	43,163	29,608
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,001	,000	,000	,000	,000	,000
PRIVADO	Qui-quadrado	20,925	40,923	38,373	34,523	37,174	35,002
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,001	,000	,000	,000	,000	,000
PÚBLICO	Qui-quadrado	13,601	26,815	18,076	22,214	18,511	11,917
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,018	,000	,003	,000	,002	,036

(Fonte: Elaboração própria)

Pelos testes de comparação múltipla de médias (Tabela A10. 3 do Anexo 10, Tabela A11. 1 do Anexo 11, Tabela A12. 2 do Anexo 12) e pela análise dos valores médios (Tabela A10. 4 do Anexo 10, Tabela A11. 2 do Anexo 11, Tabela A12. 3 do Anexo 12), observa-se que clientes com idades superiores têm melhores percepções de qualidade quando comparados com clientes mais jovens. Embora o teste de Kruskal-Wallis tenha sugerido a existência de diferenças significativas para a qualidade global para o hospital público, o teste de comparações múltiplas de médias não salientou nenhum par de médias com diferenças, sugerindo a não existência de diferenças significativas. Estes resultados sugerem a não rejeição da hipótese H5 para a análise geral e para o hospital privado e a rejeição de H5 para o hospital público, resultados que indicam a não rejeição de H5. Os resultados indicam, ainda, a não rejeição de H6 para todas as análises.

5.6.4 Variável Independente “Grau de Escolaridade”

Por forma a avaliar as hipóteses de investigação H7 e H8, utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis para se testar $H_0: \mu_i = \mu_j$ versus $H_1: \mu_i \neq \mu_j$ ($i \neq j$ e $i, j = \{\text{Não sabe ler nem escrever, 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade), 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade), 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade), Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade), Bacharelato ou Licenciatura, Pós-Graduação ou Superior}\}$).

De acordo com os resultados apresentados na Tabela 21, pode afirmar-se que para os hospitais privado e público existem diferenças significativas entre os níveis de escolaridade para todas as dimensões e para a percepção global, enquanto no geral existem diferenças para a percepção global de qualidade e para todas as dimensões com exceção da dimensão Tangibilidade.

Tabela 21 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Grau de Escolaridade” por dimensão e no global para as 3 análises.

Grau de Escolaridade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	Qui-quadrado	5,635	28,106	22,042	30,694	26,901	19,872
	df	6	6	6	6	6	6
	Sig.	,465	,000	,001	,000	,000	,003
PRIVADO	Qui-quadrado	24,201	28,096	31,897	22,160	23,558	33,551
	df	6	6	6	6	6	6
	Sig.	,000	,000	,000	,001	,001	,000
PÚBLICO	Qui-quadrado	13,525	19,139	17,525	21,298	23,153	17,918
	df	6	6	6	6	6	6
	Sig.	,035	,004	,008	,002	,001	,006

(Fonte: Elaboração própria)

Os pares de níveis de escolaridade em que ocorrem diferenças foram identificados com a utilização de testes de comparação múltipla de médias (Tabela A10. 5 do Anexo 10, Tabela A11. 3 do Anexo 11, Tabela A12. 4 do Anexo 12). Para o hospital privado e para o público procedeu-se à agregação da primeira e da segunda categoria, que se intitulou “Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo de Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)”, visto que no hospital privado existe 1 elemento da amostra na primeira categoria o que não permitiu realizar o teste.

Pelos testes de comparações múltiplas de médias e pela comparação de médias, torna-se evidente que clientes com nível de escolaridade inferiores avaliam de forma mais favorável a qualidade do serviço no global e nas dimensões identificadas em cada uma das três análises (Tabela A10. 6 do Anexo 10, Tabela A11. 4 do Anexo 11, Tabela A12. 5 do Anexo 12). Ainda de mencionar que, embora o teste de Kruskal-Wallis tenha sugerido a existência de diferenças significativas para a dimensão Tangibilidade da análise correspondente ao hospital

público, o teste de comparações múltiplas de médias não salientou nenhum par de médias com diferenças, sugerindo a não existência de diferenças significativas. Com estes resultados, não se rejeitam as hipóteses de investigação H7 e H8 para cada uma das 3 análises.

5.6.5 Variável Independente “Familiaridade com o Serviço”

No que diz respeito à variável independente “Familiaridade com o Serviço”, procurou-se testar as hipóteses de investigação H9 e H10 com recurso ao teste de Mann-Whitney para testar $H_0: \mu_{\text{Primeira Consulta}} = \mu_{\text{Consulta de Seguimento}}$ versus $H_1: \mu_{\text{Primeira Consulta}} \neq \mu_{\text{Consulta de Seguimento}}$.

Pode concluir-se que a “Familiaridade com o Serviço” não influencia nem as suas percepções globais do serviço nem em relação às cinco dimensões de qualidade visto que $\text{Sig.} > \alpha = 0,05$ para todas as dimensões e para P23 nas três análises (ver Tabela 22). Estes resultados levam à rejeição das hipóteses de investigação H9 e H10 para as 3 análises.

Tabela 22 - Teste de Mann-Whitney para a igualdade de médias para a variável independente “Familiaridade com o Serviço” por dimensão e no global para as 3 análises.

Familiaridade com o Serviço		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	U de Mann-Whitney	15002,500	15122,500	14797,500	15322,000	15419,000	15368,500
	Wilcoxon W	58662,500	20687,500	58457,500	20887,000	20984,000	59028,500
	Z	-,479	-,364	-,682	-,173	-,068	-,121
	Signif. Sig. (2 extrem.)	,632	,716	,495	,863	,946	,903
PRIVADO	U de Mann-Whitney	3935,500	3821,500	3571,500	3734,000	3641,500	3877,000
	Wilcoxon W	14231,500	14117,500	13867,500	14030,000	13937,500	14173,000
	Z	-,385	-,702	-1,380	-,993	-1,206	-,576
	Sig. (2 extrem.)	,700	,483	,168	,321	,228	,565
PÚBLICO	U de Mann-Whitney	3566,500	3166,000	3382,500	3234,000	3158,500	3393,000
	Wilcoxon W	4742,500	4342,000	4558,500	4410,000	4334,500	4569,000
	Z	-,234	-1,391	-,762	-1,243	-1,409	-,757
	Sig. (2 extrem.)	,815	,164	,446	,214	,159	,449

(Fonte: Elaboração própria)

5.6.6 Variável Independente “Tempo de Espera pela Consulta”

Relativamente à variável independente “Tempo de Espera pela Consulta”, tem-se o intuito de testar as hipóteses de investigação H11 e H12, com recurso ao teste de Kruskal-Wallis: $H_0: \mu_i = \mu_j$ versus $H_1: \mu_i \neq \mu_j$ ($i \neq j$ e $i, j = \{\text{Menos de 1 semana, Entre 1 e 2 semanas, Entre 2 semanas e 1 mês, Entre 1 e 3 meses, Entre 4 e 6 meses, Mais de 6 meses}\}$). Para a dimensão Tangibilidade referente ao hospital público, em vez de se realizarem testes não paramétricos, executaram-se testes paramétricos, nomeadamente o teste da ANOVA *one-way*.

Analisando os resultados apresentados na Tabela 23, pode concluir-se que existem diferenças estatisticamente significativas para se rejeitar H_0 para P23 e para todas as dimensões, com exceção da dimensão Garantia para a análise geral e para P23 e todas as dimensões exceto a dimensão Tangibilidade para a análise do hospital privado visto que

nestes casos $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$. Para a análise do hospital público não há evidências estatísticas para se rejeitar H_0 .

Tabela 23 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pela Consulta” por dimensão e no global para as 3 análises.

Tempo de Espera pela Consulta		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	Qui-quadrado	46,048	14,745	29,923	10,141	19,199	35,901
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,000	,012	,000	,071	,002	,000
PRIVADO	Qui-quadrado	10,311	14,333	23,499	13,432	16,085	16,525
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,067	,014	,000	,020	,007	,005
PÚBLICO	Qui-quadrado	3,705	4,466	5,353	2,518	3,516	6,064
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,593	,484	,374	,774	,621	,300

(Fonte: Elaboração própria)

Pela análise dos resultados dos testes de comparação múltipla de médias (ver Tabela A10. 7 do Anexo 10, Tabela A11. 5 do Anexo 11) e pela comparação dos valores médios (Tabela A10. 8 do Anexo 10 e Tabela A11. 6 do Anexo 11) pode concluir-se que para a análise geral os clientes que esperam menos tempo entre a marcação e o dia da consulta têm percepções de qualidade mais elevadas em comparação com as que registam tempos de espera superiores. Por sua vez, para o hospital privado esta tendência só se verifica para a dimensão Empatia, sendo que para a dimensão Capacidade de Resposta e para a percepção global verifica-se que os clientes têm percepções superiores quando o tempo de espera é superior (Tabela A10. 8 do Anexo 10, Tabela A11. 6 do Anexo 11). Este aspeto pode ser justificado pelo facto de no hospital privado o número de clientes que respondeu com tempos de espera superiores ser reduzido ou pelo motivo deste tempo de espera ser solicitação do próprio cliente ou do médico.

Ainda de mencionar que, embora o teste de Kruskal-Wallis tenha sugerido a existência de diferenças significativas para as dimensões Fiabilidade e Garantia para o hospital privado, o teste de comparações múltiplas de médias não salientou nenhum par de médias com diferenças, sugerindo a não existência de diferenças significativas.

Por último, pode afirmar-se que estes resultados sugerem a não rejeição das hipóteses de investigação H11 e H12, para a análise geral e para o hospital privado, enquanto, no que diz respeito ao hospital público, os resultados sugerem a rejeição das hipóteses de investigação H11 e H12.

5.6.7 Variável Independente “Tempo Espera pelo Atendimento”

Na Tabela 24 e na Tabela 25 apresenta-se os resultados do teste de Kruskal-Wallis e da ANOVA *one-way*, respetivamente para as cinco dimensões e para a percepção global de qualidade dos serviços para as análises em estudo, para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento”, pretendendo-se, assim, testar $H_0: \mu_i = \mu_j$ versus $H_1: \mu_i \neq \mu_j$ ($i \neq j$ e $i, j = \{ \text{À hora marcada, Menos de 15 minutos, Entre 15 e 29 minutos, Entre 30 e 59 minutos, Entre 1 e 2 horas, Mais de 2 horas} \}$).

Os resultados sugerem a existência de diferenças estatisticamente significativas, visto que $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$, para a percepção global de qualidade e todas as dimensões com exceção da dimensão Garantia para a análise geral, para a dimensão Capacidade de Resposta do hospital privado e para a percepção global para o hospital público.

Tabela 24 - Teste de Kruskal-Wallis para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento” por dimensão e no global para as 3 análises.

Tempo de Espera pelo Atendimento		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
GERAL	Qui-quadrado	29,513	15,786	31,744	10,693	23,353	49,536
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,000	,007	,000	,058	,000	,000
PRIVADO	Qui-quadrado	2,545	10,982	14,328	6,793	5,995	7,187
	df	5	5	5	5	5	5
	Sig.	,770	,052	,014	,236	,307	,207
PÚBLICO	Qui-quadrado		4,156	6,961	4,068	10,495	15,768
	df		5	5	5	5	5
	Sig.		,527	,224	,540	,062	,008

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela 25 - Teste da ANOVA *one-way* para a igualdade de médias para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento” por dimensão e no global para as 3 análises.

Tempo de Espera pelo Atendimento		Tangibilidade				
		Soma dos Quadrados.	df	Quadrado Médio	Z	Sig
PÚBLICO	Qui-quadrado	3,124	5	,625	,638	,671
	df	189,939	194	,979		
	Sig.	193,064	199			

(Fonte: Elaboração própria)

Pela análise dos resultados dos testes de comparação múltipla de médias (Tabela A10. 9 do Anexo 10, Tabela A11. 7 do Anexo 11, Tabela A12. 6 do Anexo 12) e da tabela de médias (Tabela A10. 10 do Anexos 10, Tabela A12. 7 do Anexo 12), pode afirmar-se que os clientes que esperam mais tempo para serem atendidos têm percepções de qualidade do serviço menos favoráveis do que os clientes que esperam menos tempo.

Ainda de mencionar que, embora o teste de Kruskal-Wallis tenha sugerido a existência de diferenças significativas para a dimensão Tangibilidade para análise geral e para a dimensão Capacidade de Resposta para o hospital privado, o teste de comparações múltiplas de médias não salientou nenhum par de médias com diferenças. Estes resultados sugerem que não existem diferenças significativas para as dimensões identificadas.

Conclui-se, assim, pela não rejeição das hipóteses de investigação H14 para a análise geral e da hipótese H13 para a análise geral e para o hospital público. Por outro lado, para o hospital privado rejeita-se as hipóteses de investigação H13 e H14 e, ainda, se rejeita a hipótese H14 para o hospital público.

5.7 ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS

Com intuitivo de verificar a adequabilidade das cinco dimensões de qualidade dos serviços definidas por Parasuraman *et al.* (1988) para avaliar a qualidade dos serviços prestados nas Consultas Externas, utilizou-se da técnica estatística ACP.

Numa primeira fase, procedeu-se à realização do método de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e do teste de esfericidade de Bartlett por forma a avaliar a adequação dos dados à aplicação de Análise Factorial Exploratória (AFE). De acordo com os resultados apresentados na Tabela 26, concluiu-se que a recomendação face à AFE é boa uma vez que $KMO = 0,953$ (Marôco, 2014). Por sua vez, através do teste de Bartlett testou-se $H_0: II = I$ versus $H_1: II \neq I$ (Marôco, 2014). Visto que o valor de $Sig. = 0,000 < 0,05$, rejeita-se a hipótese nula concluindo que as variáveis estão significativamente correlacionadas. Dado que este teste é muito sensível à dimensão da amostra, para amostras de grande dimensão por vezes rejeita-se a hipótese nula mesmo quando as correlações são reduzidas (Marôco, 2014).

Tabela 26 - Método de KMO e Teste de Bartlett à matriz de correlações dos 22 itens.

GERAL	Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		,953
	Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	8275,302
		df	231
		Sig.	,000

(Fonte: Elaboração própria)

Neste contexto, realizou-se uma AFE sobre a matriz de correlações a partir da qual se extraíram os principais factores. A extração de factores foi baseada nas seguintes regras: Critério de Kaiser ou Regra do Valor Próprio/*Eigenvalue* pela qual se devem extrair os factores com *eigenvalues* superiores a 1; Critério do *Sree Plot* segundo o qual se devem reter os factores até aquele em que se observa a inflexão da curva que relaciona o número do factor e o respetivo *eigenvalue*; e Regra da Variância Extraída por cada Factor e Variância Extraída no Total defende que cada dimensão deve extrair pelo menos 5% da variância total e as

dimensões extraídas no total devem explicar pelo menos 50% da variância total (Marôco, 2014).

Tendo em consideração as regras acima expostas, decidiu-se reter apenas 2 componentes visto que o terceiro componente embora apresente um *eigenvalue* superior a 1, não justifica 5% da variância total (apenas 4,705%), como se pode verificar na Tabela A13. 1 e pelo Gráfico A13. 1 do Anexo 13. Neste contexto, realizou-se uma nova análise considerando a retenção de 2 componentes. Seguidamente, procedeu-se à análise da tabela das comunalidades para os factores extraídos. Quando a percentagem da variância de cada variável explicada pelos factores comuns extraídos é inferior a 50%, retira-se essa variável da AFE e procede-se a uma nova análise (Marôco, 2014). Neste caso, pela análise da Tabela A13. 2 do Anexo 13, conclui-se pela eliminação dos itens P3, P5 e P9 da análise visto que não explicam 50% da variância. Procedeu-se a uma nova análise, sem as 3 variáveis identificadas e pela análise dos novos valores de comunalidades, conclui-se que não se deve eliminar mais nenhuma variável (Ver Tabela A13. 3 do Anexo 13).

Deste modo, apresenta-se na Tabela 27 os resultados finais dos *eigenvalues* e da variância (por factor e total) explicada. Analisando os resultados da Tabela 27 e do Gráfico A13. 1 do Anexo 13, conclui-se que com a eliminação dos 3 itens, se retêm 2 componentes que explicam 70,3% da variância total.

Tabela 27 - Eigenvalues e Variância Explicada (Total e por Factor) para 19 itens do SERVPERF.

Itens	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	11,365	59,816	59,816	11,365	59,816	59,816
2	1,994	10,495	70,311	1,994	10,495	70,311
3	,870	4,580	74,891			
4	,647	3,406	78,296			
5	,583	3,069	81,366			
6	,468	2,461	83,827			
7	,422	2,221	86,048			
8	,400	2,103	88,151			
9	,336	1,767	89,918			
10	,287	1,512	91,430			
11	,262	1,377	92,807			
12	,248	1,307	94,113			
13	,238	1,250	95,364			
14	,220	1,158	96,521			
15	,203	1,067	97,588			
16	,146	,769	98,357			
17	,135	,709	99,067			
18	,092	,483	99,549			
19	,086	,451	100,000			

(Fonte: Elaboração própria)

O primeiro componente explica uma maior percentagem da variância total (59,8%) e apresenta, proporcionalmente, uma *eigenvalue* superior (11,365). Por sua vez, o segundo componente, explica 10,5% da variância total e tem um *eigenvalue* igual a 1,994.

Seguidamente, aplicou-se uma rotação oblíqua à matriz de correlações, com o método *direct oblimin*. Este método é o mais popular para obter rotações oblíquas ou não ortogonais (Marôco, 2014). A aplicação de uma rotação oblíqua em detrimento de uma ortogonal tem a principal vantagem de produzir uma solução oblíqua no caso de os dados estarem correlacionados ou ortogonal se os dados não estiverem relacionados (Marôco, 2014).

Analisando a matriz de rotação (Tabela A13. 4 do Anexo 13) que representa os pesos factoriais de cada item em cada componente, pode concluir-se quais os itens associados a cada um dos dois componentes acima identificados. Assim, como é apresentado na Tabela 28, o instrumento sugerido é constituído por 19 itens que são avaliados de acordo com duas dimensões.

Tabela 28 - Caracterização do Instrumento Proposto.

		Itens
GERAL	Prestadores de Serviço	<p>P6. Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.</p> <p>P7. Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.</p> <p>P8. Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.</p> <p>P9. Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo: registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.</p> <p>P12. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).</p> <p>P13. Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.</p> <p>P14. A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.</p> <p>P15. Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.</p> <p>P16. Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.</p> <p>P17. Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.</p> <p>P18. Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.</p> <p>P20. A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).</p> <p>P21. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.</p> <p>P22. Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.</p>
	Aspectos Tangíveis e Resposta Temporal	<p>P1. Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.</p> <p>P2. As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.</p> <p>P4. Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.</p> <p>P10. As assistentes de consultório deste hospital informam-no(a) dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).</p> <p>P11. Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).</p>

(Fonte: Elaboração própria)

A primeira dimensão, intitulada de *Prestadores de Serviço*, diz respeito aos profissionais de saúde, neste caso aos médicos e inclui 14 itens (P6, P7, P8, P9, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P20, P21 e P22). Por sua vez, a segunda dimensão intitulada de *Aspetos Tangíveis e Resposta Temporal* inclui 5 itens (P1, P2, P4, P10 e P11) e está relacionada com as instalações físicas e com aspetos relativos a tempos de espera e informação sobre os mesmos.

Por último, como se pode verificar na Tabela 29, calcularam-se os valores de Alfa de Cronbach para o instrumento proposto de maneira a avaliar a fiabilidade do mesmo. Os valores de α sugerem que a segunda dimensão não tem fiabilidade/expressão. Este valor pode ser justificado pelo facto da primeira dimensão ter um peso muito superior ao peso da segunda, representando uma grande diferença de pesos entre as componentes.

Tabela 29 - Alfa de Cronbach para o Instrumento Proposto.

GERAL	Dimensão	Número de Itens	Alfa de Cronbach
	1	14	,963
	2	5	,526
	Total	19	,977

(Fonte: Elaboração própria)

Estes resultados indicam que, de acordo com a amostra recolhida no hospital privado e no público, a qualidade percebida pelos clientes das Consultas Externas pode ser avaliada de acordo com 2 dimensões e não pelas 5 dimensões sugeridas por Parasuraman *et al.* (1988). No entanto, esta solução pode não ser a mais indicada devido ao valor de α que a segunda dimensão apresenta. Todavia, estes resultados sugerem que se rejeite a hipótese de investigação H15.

Para as análises referentes ao hospital privado e público, também se testou a técnica de ACP, de acordo com o procedimento acima descrito. No entanto, os resultados não foram coerentes para nenhuma das análises. Para a análise referente ao hospital privado, os resultados sugerem um instrumento com 3 dimensões (com duas residuais) ou então um instrumento unidimensional, enquanto para o hospital público os resultados sugerem a existência de 2 dimensões (com uma residual). Uma possível justificação para estes resultados prende-se com o facto da amostra recolhida não ter sido aleatória, mas antes de conveniência e por se estar a considerar apenas 200 casos para cada análise o que se pode traduzir numa amostra reduzida para a aplicação desta técnica.

5.8 ANALISE DE CLUSTERS

A utilização da técnica de Análise de *Clusters* permitiu traçar o perfil dos clientes do serviço de Consultas Externas, tendo em consideração as suas características sociodemográficas e o tipo de serviço que procuram. Ou seja, utilizaram-se as seguintes variáveis independentes: “Género”, “Idade”, e “Grau de Escolaridade” e “Tipo de Hospital” e “Familiaridade com o Serviço”.

O agrupamento dos clientes em *clusters* foi feito com recurso a técnicas não hierárquicas de acordo o método *k-means*. Inicialmente, tendo em conta que cada variável em estudo tem uma escala diferente, foi necessário estandardizar as medições por forma a todas as variáveis contribuírem de igual forma para a análise (visto que o procedimento *k-means* no SPSS não tem esta opção incluída).

De seguida, de modo a se definir o número de *clusters* que se pretendia obter, testaram-se vários cenários para que o número de elementos em cada *cluster* identificado fosse superior a 5% do número total de respostas e, assim, evitar identificar *outliers* e para que as distâncias fossem o maior possível - ver Tabela A14. 4 e Tabela A14. 5 do Anexo 14 (Marôco, 2014). Os sujeitos são agrupados em *clusters* para que dentro dos *clusters* estes sejam tão próximos quanto possível e que fora dos *clusters* sejam tão dissemelhantes quanto possível. Isto é, pela Tabela A14. 5 entre os centros dos *clusters* finais pode observar-se a distância entre os *clusters*, sendo que quanto maior a diferença ou distância melhor. Sendo assim, após se testar diferentes cenários, conclui-se pela existência de 3 *clusters*.

Adicionalmente, na tabela da ANOVA *one-way*, pretende-se identificar qual ou quais os *clusters* que permitem a separação dos mesmos. Ou seja, quando Sig. > 0,05 significa que a variável tem um baixo valor de variabilidade entre os *clusters* (valor fornecido pelo *Cluster Mean Square – CMS*) e pode ser retirada já que não é discriminante entre os *clusters*.

Desta forma, pela análise da Tabela A14. 1 e da Tabela A14. 2 do Anexo 14, verifica-se a eliminação inicial da variável independente “Género” e, numa segunda análise, da variável independente “Familiaridade com o Serviço” uma vez que os valores de Sig., respetivamente 0,237 e 0,095, são superiores a 0,05.

Ainda pela análise da tabela da ANOVA *one-way* pode concluir-se que as variáveis que mais contribuem para a definição dos *clusters* são as que apresentam um valor mais elevado de F (Marôco, 2014). Pode assim, afirmar-se, pela análise da Tabela A14. 3 do Anexo 14, que a variável “Tipo de Hospital” seguida da variável “Grau de Escolaridade” se destacam como as que mais contribuem para a distinção entre os *clusters*. Neste contexto, podia realizar-se

uma nova análise de *clusters* utilizando apenas as variáveis com maior poder discriminante. Todavia, esta nova análise iria apenas considerar duas variáveis e portanto, não se realizou.

Por sua vez, pela análise da Tabela A14. 6 e do Gráfico A14. 1 do Anexo 14 referentes aos centros dos *clusters* finais é possível, através das médias, identificar as características dos sujeitos pertencentes a cada *cluster* descritas na Tabela 30.

Tabela 30 - Caracterização do perfil dos clientes de acordo com os 3 *clusters* definidos.

GERAL	<i>Cluster</i>	Número de Casos por <i>Cluster</i>	Perfil dos Clientes
	1	171	Clientes do serviço de Consulta Externa do hospital privado, com idades adultas (aproximadamente entre 35 e os 54 anos), com elevado grau de escolaridade.
	2	117	Clientes do serviço de Consulta Externa quer do hospital privado como do hospital público, com idades avançadas, com baixo grau de escolaridade.
	3	112	Clientes do serviço de Consulta Externa hospital público, jovens (aproximadamente entre os 18 e os 30 anos), com nível de escolaridade intermédio/obrigatório.

(Fonte: Elaboração própria)

Tendo em conta os *clusters* identificados e as avaliações de qualidade dos clientes sobre o serviço prestado nas Consultas Externas, é possível compreender o perfil dos clientes e, deste modo, sugerir recomendações aos hospitais analisados para melhor servir as necessidades dos mesmos.

Neste contexto, tendo em consideração os itens com piores valores de qualidade percebida (itens P2, P10 e P11) e as características dos clientes dos *clusters* 1 e 3 (visto que clientes mais jovens e com elevado grau de escolaridade apresentam piores níveis de qualidade percebido do serviço), sugere-se que os assistentes de consultório, de ambos os hospitais, durante a admissão dos clientes, informem particularmente os clientes com estas características, dos tempos prováveis de espera para serem atendidos. Outra recomendação, apenas válida para o hospital privado visto que o hospital público já aplica estas medidas, será disponibilizar internet e revistas médicas para os clientes estarem “entretidos” enquanto esperam para ser atendidos. Para o hospital público, sugere-se, ainda, que se aloque recursos financeiros para renovação das instalações do serviço de Consultas Externas, especialmente das instalações dos gabinetes médicos.

No que diz respeito ao *cluster* 2, este é formado por clientes com uma idade avançada e baixo grau de escolaridade, ou seja, é formado maioritariamente, por clientes de ambos os hospitais, que apresentam percepções mais favoráveis em relação à qualidade do serviço prestado nas Consultas Externas. No entanto, existem algumas recomendações que se podem sugerir, nomeadamente, para os profissionais de saúde terem uma postura amigável, usarem

uma linguagem simples e mostrarem-se disponíveis para esclarecer eventuais dúvidas dos clientes.

5.9 CONCLUSÃO

Ao longo deste capítulo avaliou-se a percepção de qualidade dos serviços de Consultas Externas do Hospital de Santiago e do Hospital de Nossa Senhora do Rosário, na ótica dos seus clientes de acordo com 3 análises com base nos 400 questionários validados. Deste modo, torna-se importante, após a análise descrita ao longo deste capítulo, enumerar as principais conclusões que se alcançaram.

No que diz respeito à amostra, pode concluir-se que esta é composta maioritariamente por clientes do género feminino (52,5%) e com idade igual ou superior a 65 anos (23,0%). Relativamente ao “Grau de Escolaridade”, para o hospital privado a maioria dos clientes possui o “Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)” (31,5%) e para o hospital público 28,0% possui apenas o “1.º Ciclo de Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)”. Pode afirmar-se também que enquanto 98,5 % dos inquiridos que frequenta o serviço de Consultas Externas do hospital privado tem pelo menos um subsistema ou seguro de saúde, no hospital público 81,5% dos inquiridos afirmam o oposto. Estes resultados, em conjunto com as respostas à pergunta referente aos motivos que levaram o cliente a escolher o hospital em análise, sugerem que os clientes que frequentam o hospital privado o fazem por terem algum tipo de acordo de saúde, pelo que a maioria dos clientes do hospital público admite que foi ao hospital público por ser o seu hospital de residência e não ter opção.

Por sua vez, de acordo com as características do serviço, pode concluir-se que a grande parte dos clientes para as 3 análises estão familiarizados como serviço. Adicionalmente, pode afirmar-se que enquanto no hospital privado 30,0% dos clientes declara que esperou menos de 1 semana pela consulta, no hospital público, e conseqüentemente na análise geral, 37,5% e 28,0% respetivamente, afirma esperar entre 1 e 3 meses pela consulta. No que diz respeito ao tempo de espera pelo atendimento, foi possível concluir que enquanto no hospital público a maioria dos clientes (35,0%) espera entre 1 e 2 horas para ser atendido, no hospital privado 30,5% dos clientes afirma esperar entre 15 a 29 minutos.

Seguidamente, pela análise da qualidade dos serviços, conclui-se que a percepção global de qualidade dos clientes em relação aos serviços prestados nas Consultas Externas é positiva para as 3 análises. Pode, ainda, afirmar-se que os clientes do serviço de Consultas Externas do hospital privado apresentam níveis de qualidade percebida do serviço avaliado superiores aos dos clientes do mesmo serviço do hospital público para todos os itens avaliados. A dimensão

com maior qualidade percebida é a de Garantia para as 3 análises, destacando-se os itens P17 e P16. Por sua vez, a dimensão com piores resultados em termos de qualidade percebida é a dimensão Tangibilidade seguida da dimensão Capacidade de Resposta para o hospital público e para a análise geral (destacando-se o item P2) e a dimensão Capacidade de Resposta para o hospital privado, da qual se destaca o item P10.

Importa mencionar que os valores do Alfa de Cronbach foram para todas as dimensões e para todas as análises superiores a 0,70, traduzindo a elevada fiabilidade do instrumento SERVPERF para analisar a amostra recolhida.

Posteriormente, testaram-se as hipóteses de investigação com recurso quer a testes de hipóteses quer à técnica de ACP, estando apresentadas na Tabela 31 as principais conclusões em relação à rejeição ou não rejeição das mesmas.

Tabela 31 - Decisão em relação às hipóteses de investigação em estudo.

Hipóteses de Investigação	GERAL	HOSPITAL PRIVADO	HOSPITAL PÚBLICO
H1	Não se rejeitar	Não se aplica	
H2	Não se rejeitar	Não se aplica	
H3	Rejeitar	Rejeitar	Rejeitar
H4	Não se rejeitar	Rejeitar	Não se rejeitar
H5	Não se rejeitar	Não se rejeitar	Rejeitar
H6	Não se rejeitar	Não se rejeitar	Não se rejeitar
H7	Não se rejeitar	Não se rejeitar	Não se rejeitar
H8	Não se rejeitar	Não se rejeitar	Não se rejeitar
H9	Rejeitar	Rejeitar	Rejeitar
H10	Rejeitar	Rejeitar	Rejeitar
H11	Não se rejeitar	Não se Rejeitar	Rejeitar
H12	Não se rejeitar	Não se rejeitar	Rejeita
H13	Não se rejeitar	Rejeitar	Não se rejeitar
H14	Não se rejeitar	Rejeitar	Rejeitar
H15	Rejeitar	Não conclusivo	

(Fonte: Elaboração própria)

Na Tabela 32, apresenta-se ainda, sumariamente as variáveis que influenciam, no geral e por dimensão, cada uma das três análises. Pela análise desta tabela, conclui-se que a variável “Familiaridade com o Serviço” foi a única que não registou diferenças para nenhuma das 3 análises, nem a nível da qualidade global do serviço nem para nenhuma das dimensões de qualidade do serviço. Pode afirmar-se que nos casos acima identificados: clientes do género feminino, clientes com idade mais avançada e clientes que esperam menos tempo para serem atendidos têm percepções de qualidade superiores; clientes com maior grau de escolaridade são mais exigentes; e clientes que esperam menos tempo pela consulta tem percepções de

qualidade mais elevadas (exceção para a análise do hospital privado para a qualidade global e para a dimensão Capacidade de Resposta ocorre o oposto).

Tabela 32 - Variáveis com diferenças estatisticamente significativas sobre a qualidade percebida, no global e por dimensão, para as 3 análises.

	Qualidade Global do Serviço (P23)	Dimensões de Qualidade do Serviço
GERAL	<ul style="list-style-type: none"> - “Tipo de Hospital” - “Género” - “Idade” - “Grau de Escolaridade” - “Tempo de Espera pela Consulta” - “Tempo de Espera pela Atendimento” 	<ul style="list-style-type: none"> - “Tipo de Hospital” (5 dimensões) - “Género” (Fiabilidade e Garantia) - “Idade” (5 dimensões) - “Grau de Escolaridade” (Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Garantia e Empatia) - “Tempo de Espera pela Consulta” (Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de Resposta e Empatia) - “Tempo de Espera pela Atendimento” (Tangibilidade, Capacidade de Resposta e Empatia)
HOSPITAL PRIVADO	<ul style="list-style-type: none"> - “Idade” - “Grau de Escolaridade” - “Tempo de Espera pela Consulta” 	<ul style="list-style-type: none"> - “Idade” e “Grau de Escolaridade” (5 dimensões) - “Tempo de Espera pela Consulta” (Capacidade de Resposta e Empatia)
HOSPITAL PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> - “Grau de Escolaridade” - “Tempo de Espera pela Atendimento” 	<ul style="list-style-type: none"> - “Género” e “Idade” (5 dimensões) - “Grau de Escolaridade” (Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Garantia e Empatia)

(Fonte: Elaboração própria)

Com recurso à técnica de ACP conclui-se que as cinco dimensões genéricas de qualidade dos serviços não são adequadas para avaliar os serviços prestados nas Consultas Externas, rejeitando assim H15. Sugere-se um novo instrumento constituído por 19 itens avaliados de acordo com 2 dimensões: dimensão *Prestadores de Serviço*, que inclui 14 itens (P6, P7, P8, P9, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P20, P21 e P22); e a dimensão *Aspetos Tangíveis e Resposta Temporal*, formada pelos restantes 5 itens (P1, P2, P4, P10 e P11).

Por último, utilizou-se a Análise de *Clusters* para agrupar os clientes de acordo com as suas características sociodemográficas e características do serviço prestado, que sugere a existência de 3 *clusters*, caracterizados pelas variáveis “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”. O primeiro *cluster* é formado por 171 clientes do serviço de Consultas Externas do hospital privado, com idades adultas e elevado grau de escolaridade; o segundo *cluster* é constituído por 117 clientes do serviço de Consultas Externas de ambos os hospitais com idades avançadas e baixo grau de escolaridade; e o terceiro *cluster* engloba 112 clientes do serviço de Consultas Externas hospital público, jovens e com nível de escolaridade intermédio.

CAPÍTULO VI - CONCLUSÃO

6.1 INTRODUÇÃO

Este capítulo sistematiza as principais conclusões da presente investigação, procurando responder às questões de investigação anteriormente formuladas e analisar a concretização dos respetivos objetivos específicos. Neste sentido, e de acordo com os resultados obtidos, serão ainda apresentadas recomendações por forma a melhorar a qualidade percebida do serviço de Consultas Externas dos hospitais avaliados. Por último, enumeram-se algumas limitações aos resultados obtidos e sugerem-se indicações para investigações futuras no âmbito da avaliação da qualidade percebida de serviços hospitalares.

6.2 PRINCIPAIS CONCLUSÕES - RESPOSTA ÀS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

6.2.1 Questão 1

Pela análise da qualidade dos serviços, conclui-se que a percepção global de qualidade (P23) dos clientes em relação aos serviços das Consultas Externas é positiva para as três análises realizadas. Pode, ainda, afirmar-se que os clientes do serviço de Consultas Externas do hospital privado apresentam níveis de qualidade percebida do serviço avaliado superiores aos dos clientes do mesmo serviço do hospital público em todos os itens avaliados. Estes resultados corroboram os resultados de Mostafa (2005) que afirma que no Egipto os pacientes dos hospitais privados estão no geral mais satisfeitos do que os pacientes do hospital público.

De uma forma geral, a análise descritiva sugere que a percepção dos clientes em relação às dimensões da qualidade do serviço de Consultas Externas dos hospitais avaliados é positiva. Os itens que apresentam valores médios de qualidade percebida mais elevados correspondem ao aspeto dos médicos (P3), ao conhecimento que os médicos demonstram (P17) e ao facto destes serem educados e atenciosos com os clientes (P16). Contrariamente, os itens que apresentam um menor nível de qualidade percebida são referentes à atratividade dos gabinetes médicos (P2) e aspetos relativos ao facto dos médicos realizarem a consulta de forma imediata (P11) e de os clientes serem informados dos prazos exatos ao fim dos quais deveriam ser atendidos (P10).

Concluiu-se que, das cinco dimensões de qualidade do serviço avaliadas, a dimensão Garantia é a que apresenta maior nível de qualidade percebida para cada uma das três análises realizadas. Os estudos de Zamil *et al.* (2012), de Milharadas (2012) e de Li e Fitzgerald (2014) apresentam resultados semelhantes uma vez que concluem que a dimensão Garantia é a que apresenta valores médios mais altos em termos de percepção de qualidade do serviço. Por

sua vez, a dimensão que apresenta valores médios de qualidade percebida menores é a dimensão Capacidade de Resposta para o hospital privado e a dimensão Tangibilidade para o hospital público e para a análise geral. Milharadas (2012) também concluiu que a dimensão Tangibilidade é a que apresenta um menor nível de qualidade percebida para o serviço de Consultas Externas de um hospital público de Portugal. Adicionalmente, Purcărea *et al.* (2013), embora tenham aplicado o instrumento SERVQUAL, também chegaram à conclusão que as dimensões que apresentam um maior resultado do *gap* são as dimensões Tangibilidade e Capacidade de Resposta. Desta forma, julga-se ter-se respondido à primeira questão de investigação e que se cumpriu o primeiro objetivo específico.

6.2.2 Questão 2

Por forma a avaliar se o tipo de hospital tem efeito na qualidade percebida pelos clientes do serviço de Consultas Externa, testaram-se as hipóteses H1 e H2. Os resultados obtidos sugerem a existência de diferenças significativas entre as percepções de qualidade do serviço, tanto no global como para cada uma das cinco dimensões de qualidade dos serviços entre o hospital público e o privado. Estes resultados são corroborados pelos estudos de Mostafa (2005), Yesilada e Direktör (2010) e Zamil *et al.* (2012) que também concluíram a existência de diferenças na percepção de qualidade dos clientes entre hospitais públicos e privados. Julga-se, assim, que se respondeu à segunda questão de investigação e que se atingiu o segundo objetivo específico da presente investigação.

6.2.3 Questão 3

Tendo por base os resultados dos testes de hipóteses realizados, pode concluir-se que algumas das variáveis independentes analisadas têm influência sobre as percepções de qualidade do serviço prestados nas Consultas Externas dos hospitais em estudo. De todas as variáveis em estudo, a única que não registou a existência de diferenças estatisticamente significativas sobre a percepção de qualidade do serviço, nem no global nem para qualquer dimensão de qualidade avaliada, nas 3 análises realizadas, foi a variável **“Familiaridade com o Serviço”**. Este resultado pode ser verificado pela rejeição de H9 e H10.

No que diz respeito às três variáveis sociodemográficas em estudo, os resultados indicam que para a variável **“Género”** os resultados indicam a existência de diferenças significativas ao nível das cinco dimensões de qualidade para o hospital público e para as dimensões Fiabilidade e Garantia para a análise geral (H3 e H4). A variável **“Idade”** revela a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as percepções de qualidade dos clientes do hospital privado e da análise geral quer para as cinco dimensões quer no global, e

para as cinco dimensões de qualidade para o hospital público (H5 e H6). Por sua vez, para a variável **“Grau de Escolaridade”** verificam-se diferenças significativas na percepção de qualidade global do serviço para as 3 análises. Ao nível das dimensões de qualidade há diferenças nas cinco dimensões para o hospital privado e em quatro dimensões para o hospital público e para a análise geral (todas exceto a de Tangibilidade) (H7 e H8). Relativamente à variável **“Tempo de Espera pela Consulta”**, os resultados demonstram a existência de diferenças significativas entre as percepções da qualidade dos clientes quer no global quer para as dimensões Capacidade de Resposta e Empatia para o hospital privado e para todas as dimensões, menos a dimensão Garantia para a análise geral (H11 e H12). Por fim, para a variável **“Tempo de Espera pelo Atendimento”** observa-se a existência de diferenças na percepção global de qualidade para o hospital público e análise geral e para as dimensões Tangibilidade, Capacidade de Resposta e Empatia para a análise geral (H13 e H14).

De uma forma geral, pode afirmar-se que nos casos acima identificados, em que há evidências estatísticas para se afirmar a existência de diferenças na percepção de qualidade (quer no global quer por dimensão), a tendência é: clientes do género feminino têm melhores percepções de qualidade; clientes com idade mais avançada têm percepções de qualidade superiores; clientes com maior grau de escolaridade são mais exigentes; clientes que esperam menos tempo pela consulta têm percepções de qualidade mais elevadas (exceção para a análise do hospital privado para a qualidade global e para a dimensão Capacidade de Resposta ocorre o oposto); e clientes que esperam menos tempo para serem atendidos têm percepções de qualidade mais favoráveis.

Estes resultados estão em concordância com os obtidos por Zarei *et al.* (2012) que afirmam também terem registado a existência de diferenças significativas na percepção de qualidade para as variáveis “Género” e “Grau de Escolaridade”. Margaritis *et al.* (2011) registam, ainda, que a única variável sociodemográfica que influencia as percepções dos clientes é a variável “Idade”. Adicionalmente, os resultados de Taner e Antony (2006), que compararam hospitais públicos e privados na Turquia, são similares aos obtidos nesta investigação visto que os autores concluem que pessoas mais jovens avaliam a qualidade dos serviços hospitalares avaliados com níveis inferiores. Neste sentido, julga-se ter-se respondido à terceira questão de investigação e cumprido o terceiro objetivo específico.

6.2.4 Questão 4

A partir da utilização da técnica de ACP sugere-se um novo instrumento, que tendo em conta a amostra recolhida, é mais adequado para avaliar a qualidade percebida pelos clientes

das Consultas Externas. Este instrumento é baseado não nas cinco dimensões genéricas de qualidade dos serviços, mas, antes, em duas: dimensão *Prestadores de Serviço* (composta por 14 itens) e dimensão *Aspetos Tangíveis e Resposta Temporal* (formada por 5 itens).

Butt e de Run (2010) também observam a existência de apenas duas dimensões para avaliar a qualidade dos serviços e justificam estes resultados pela natureza correlativa das dimensões. Adicionalmente, estes resultados vão de encontro às conclusões de Lam (1997) que afirma que as cinco dimensões de qualidade dos serviços não podem ser confirmadas devido à grande relação entre as mesmas. Esta ideia é reforçada por Carman (1990) e Babakus e Mangold (1992) que defendem a necessidade de ajustar as dimensões genéricas de qualidade dos serviços às características específicas do tipo de serviço avaliado. Julga-se que se respondeu à quarta questão de investigação e se cumpriu o quarto objetivo específico.

6.2.5 Questão 5

Para se traçar o perfil dos clientes do serviço de Consultas Externas dos hospitais estudados utilizou-se a técnica de Análise de *Clusters* considerando três variáveis sociodemográficas (“Género”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”) e duas variáveis caracterizadoras do serviço (“Tipo de Hospital” e “Familiaridade com o Serviço”). Agrupando os clientes tendo em consideração estas variáveis, conclui-se pela existência de 3 *clusters* caracterizados por 3 destas variáveis visto terem um maior poder discriminante.

Concretamente, o primeiro *cluster* é formado por 171 clientes do serviço de Consultas Externas do hospital privado, com idades adultas e elevado grau de escolaridade; o segundo *cluster* é constituído por 117 clientes tanto do hospital privado como do hospital público com idades avançadas e baixo grau de escolaridade; e o terceiro *cluster* engloba 112 clientes do serviço de Consultas Externas do hospital público, jovens e com nível de escolaridade intermédio. Considerando os *clusters* identificados e as avaliações de qualidade dos clientes sobre o serviço prestado nas Consultas Externas, sugeriu-se recomendações aos hospitais analisados para melhor servir as necessidades dos mesmos. Julga-se que se respondeu à quinta questão de investigação e que se atingiu o quinto objetivo específico.

6.2.6 Questão 6

Com base na análise dos resultados alcançados e nas conclusões apresentadas é possível indicar algumas medidas que quer o hospital privado quer o público devem ter em consideração na gestão do serviço de Consultas Externas e, assim, melhor satisfazer as necessidades dos seus clientes e, em simultâneo, aumentar a qualidade percebida dos mesmos relativa a este serviço.

Observa-se que a dimensão Tangibilidade seguida da dimensão Capacidade de Resposta para o hospital público e para a análise geral e a dimensão Capacidade de Resposta para o hospital privado são as que apresentam níveis mais baixos de qualidade percebida. Estes valores são justificáveis uma vez que as instalações do hospital privado comparativamente com as do público são mais recentes e modernas. Não obstante, propõe-se ao hospital público, que, caso possível, aloque recursos financeiros, para modernizar as instalações do serviço, principalmente dos gabinetes médicos visto que o item P2 foi o que apresentou um valor médio menor. Ainda, recomenda-se que ao fazer estas alterações nas instalações devam considerar alguns aspetos, nomeadamente o facto de a maioria dos indivíduos que frequentam as Consultas Externas ter uma idade avançada e muitas vezes mobilidade reduzida e, deste modo, haver a necessidade de adequar as instalações às necessidades destes indivíduos. Exemplificando, garantir a existência de rampas de acesso para todas as entradas e de passagens amplas entre corredores. Estas medidas estão de acordo com conclusões de Ramos (2012) para os centros de saúde e com as recomendações de Milharadas (2012) para um hospital público de Portugal.

Para o hospital privado, embora se compreenda que o tempo que cada cliente demora a ser atendido seja muito variável e dependente de diversos factores, aconselha-se que ambos os hospitais considerem melhorar a perceção dos clientes em relação ao tempo de espera pelo atendimento. Neste contexto, sugere-se a reestruturação do processo desde que o cliente entra no serviço de Consultas Externas até este ser atendido pelo médico. Especificamente para o hospital privado sugere-se que se facilite o processo de admissão dos pacientes, por exemplo pela disposição de mais balcões para os clientes darem entrada para a consulta. Por outro lado, para o hospital público, em vez de pedirem aos clientes para estarem à mesma hora para marcar a consulta consoante a hora de chegada, recomenda-se que marquem *a priori* as consultas a uma hora fixa e que os clientes só tenham que estar, por exemplo, 15 minutos antes da mesma no serviço para fazer a admissão. Isto contribuirá para que o tempo de espera seja inferior. Outra sugestão inclui, para ambos os hospitais, a contratação de mais médicos, essencialmente para as especialidades com mais procura, e também alocar/contratar mais assistentes de consultório, nomeadamente, para os períodos de maior procura e assim aumentar a capacidade de resposta. Adicionalmente, acredita-se que estas medidas para reestruturação do processo ajudem os assistentes de consultório a conseguir informar os clientes dos prazos exatos ao fim dos quais estes serão atendidos visto que, muitas vezes aqueles não o fazem por não terem essa informação, o que irá aumentar também a perceção dos clientes em relação ao facto dos médicos realizarem a consulta de forma imediata.

A necessidade da implementação destas medidas é reforçada pela análise dos dados relativos ao tempo de espera pelo atendimento que sugerem diferenças no tempo de espera pelo atendimento entre o hospital privado e o hospital público. Particularmente, o tempo de espera pelo atendimento é menor para o hospital privado. Importa referir que, de facto, o tempo de espera pela consulta é muito díspar entre o tipo de hospital, sendo menor para o hospital privado. Estes resultados fortificam as conclusões do relatório publicado pela ERS (2015) que defende que a principal razão pela qual os portugueses adquirem seguros de saúde está relacionada com a diminuição do tempo de espera nas consultas.

Finalmente, é preciso salientar que embora os beneficiários de subsistemas ou seguros de saúde privados também possam utilizar toda a rede de cuidados de saúde do SNS (Baganha *et al.*, 2002; Paulo, 2010), os resultados sugerem que, de acordo com a amostra recolhida, apenas 18,5% dos clientes frequentam o SNS por opção. Este aspeto induz a importância das medidas acima mencionadas, numa tentativa de melhorar não só o serviço prestado pelas Consultas Externas do hospital privado, mas principalmente de melhorar a qualidade percebida dos clientes em relação ao hospital público e, conseqüentemente, em relação ao SNS. Desta forma, julga-se que se respondeu à sexta questão de investigação e que foi atingido o sexto objetivo específico.

6.3 LIMITAÇÕES

A principal limitação aos resultados da presente investigação prende-se com a falta de permissão para realizar o estudo noutros hospitais que fizeram com que só se tivesse analisado dois hospitais, especificamente um hospital público e um privado e, ainda, aplicado o estudo num serviço específico - serviço de Consultas Externas. Assim, não é possível estender os resultados obtidos a outros serviços dos hospitais em análise nem a outros hospitais, ou seja, os resultados são válidos no âmbito da amostra não sendo possível extrapolar os mesmos para outros hospitais de Portugal.

Outra limitação traduz-se no facto da amostra ser não aleatória. Apesar de terem sido recolhidos 400 questionários (200 por hospital), o processo de amostragem é de conveniência visto que os clientes foram selecionados com base numa categorização bidimensional de acordo com a população do distrito de Setúbal e consoante a sua disponibilidade para responder ao questionário. Este aspeto impediu que a recolha de dados fosse verdadeiramente aleatória (amostragem por quotas) o que reduz a representatividade da amostra e, deste modo, limita a generalização dos resultados obtidos. O facto de se ter recolhido 200 questionários por hospital limitou a aplicação da técnica de ACP por tipo de hospital.

Por fim, é necessário ter em consideração que o serviço de Consultas Externas envolve outros serviços, como por exemplo, os serviços responsáveis pela marcação de consultas e pela admissão dos clientes no dia da consulta, que estão diretamente relacionados com a consulta médica, e que a relação entre estes não foi estudada nesta dissertação.

6.4 SUGESTÕES PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES

Considerando as limitações anteriormente apresentadas, uma recomendação para investigações futuras relaciona-se com a eventualidade de alargar a presente investigação e aplicar o questionário em diferentes serviços dos mesmos hospitais avaliados e/ou avaliar o mesmo serviço, mas analisando outros hospitais. Adicionalmente, sugere-se que se considere uma amostra maior por tipo de hospital por forma a avaliar se a utilização da técnica de ACP sugere resultados coerentes por tipo de hospital e se confirma, ou não, a adequabilidade das cinco dimensões definidas por Parasuraman *et al.* (1985, 1988) para avaliar as percepções de qualidade dos clientes relativas aos serviços do setor da saúde. A título exemplificativo, poderia realizar-se o mesmo estudo ao mesmo serviço em dois hospitais, um privado e um público, de outro distrito com vista a comparar possíveis diferenças culturais e sociodemográficas. Outro exemplo seria estudar-se a qualidade percebida do mesmo serviço e/ou outros serviços em diferentes hospitais pertencentes ao mesmo grupo de saúde privado de modo a identificar diferenças na percepção de qualidade dos serviços e sugerir medidas para normalizar a prestação de serviços em hospitais do mesmo grupo de saúde privado. Ainda, poderia avaliar-se diferenças na percepção de qualidade entre o serviço de consultas externas e, por exemplo, o serviço de urgência e/ou o serviço de internamento, entre outros, no mesmo hospital.

Tendo o questionário desenvolvido sido apenas aplicado aos clientes do serviço de Consultas Externas, seria interessante também estudar as percepções de qualidade dos profissionais de saúde (com aplicação de questionário a construir para o efeito) do mesmo serviço nos mesmos hospitais e avaliar eventuais discrepâncias entre as percepções de qualidade do serviço entre os clientes e os funcionários e procurar a origem dessas diferenças, sugerindo recomendações.

Por último, a especialidade da consulta e o médico não foram avaliados neste estudo visto não ser esse o âmbito da investigação, mas pode ser pertinente estudar se as percepções dos clientes, relativas à qualidade do serviço variam consoante a especialidade da consulta que frequentam e o médico e, adicionalmente, avaliar possíveis relações entre os mesmos e a integridade física e intelectual dos clientes.

BIBLIOGRAFIA

- Aguiar, C. M. P. 2010. *Avaliação da Qualidade nos Serviços de Saúde: A Importância da Humanização*. Tese de Mestrado em Marketing, ISCTE Business School – Instituto Universitário de Lisboa.
- António, N. S. e A. Teixeira. 2009. *Gestão da qualidade - De Deming ao modelo de excelência da EFQM*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Babakus, E. e W. Mangold. 1992. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research*, 26 (2): 767-786.
- Baganha, M. I., Ribeiro, J. S. e S. Pires. 2002. O sector da saúde em Portugal: funcionamento do sistema e caracterização sócio-profissional. *Oficina do CES*, 182.
- Barros, P. P. e J. Gomes. 2002. *Os Sistemas Nacionais de Saúde da União Europeia, Principais Modelos de Gestão Hospitalar e Eficiência no Sistema Hospitalar Português*., Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa.
- Bolton, R. N. e J.H. Drew. 1991. A Multi-Stage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17 (4): 375-384.
- Bryceland, A. e A. Curry. 2001. Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11 (6): 389-401.
- Butt, M. e E. de Run. 2010. Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23 (7): 658-673.
- Buttle, F. 1996. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1): 8-32.
- Carman, J. 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66 (1): 33-55.
- Carrillat, F., Jaramillo, F. e J. Mulki. 2007. The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International journal of Service Industry Management*, 18 (5): 472-490.
- Castle, N., Brown, J., Hepner, K. e R. Hays. 2005. Review of the Literature on Survey Instruments Used to Collect Data on Hospital Patients' Perceptions of Care. *Health Services Research*, 40 (6): 1996-2017.
- Cronin, J. e S. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: A Reexaminations and Extension. *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Cronin, J. e S. Taylor. 1994. SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Bases and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58: 125-131.
- da Cunha, J. C e C. Braz. 2012. A evolução da despesa pública: Portugal no contexto da área do euro. *Banco de Portugal*, Boletim Económico de Inverno: 23-40.

de Sousa, P. A. F. 2009. O sistema de saúde em Portugal: realização e desafios. *Acta Paulista de Enfermagem*, 22 (Especial – 70 Anos): 884-94.

Dean, A. 1999. The applicability of SERVQUAL in different health-care environments. *Health Marketing Quarterly*, 16 (3): 1-21.

Decreto-Lei n.º 11/93. Diário da República n.º 12, Série I-A, Aprova o Estatuto do Serviço Nacional de Saúde, 15 de janeiro de 1993.

Decreto-Lei n.º 111/2012. Diário da República n.º 100, Série I, Disciplina a intervenção do Estado na definição, conceção, preparação, concurso, adjudicação, alteração, fiscalização e acompanhamento global das parcerias público-privadas e cria a Unidade Técnica de Acompanhamento de Projetos, 23 de maio de 2012.

Decreto-Lei n.º 185/2002. Diário da República n.º 191, Série I, Define o regime jurídico das parcerias em saúde com gestão e financiamentos privados, 20 de agosto de 2002.

Decreto-Lei n.º 222/2007. Diário da República n.º 103, Série I, Aprova a orgânica das Administrações Regionais de Saúde, I. P., 29 de maio de 2007.

Decreto-Lei n.º 413/71, Diário da República n.º 228, Série I, Ministério da Saúde e Assistência, 27 de setembro de 1971.

Decreto-Lei n.º 48/90. Diário da República n.º 195, Série I, Lei de Bases da Saúde, 24 de agosto de 1990.

Decreto-Lei n.º 56/79, Diário da República n.º 214, Série I, Serviço Nacional de Saúde, 15 de setembro de 1979.

Direção Geral de Saúde. 2012. Plano Nacional de Saúde 2012-2016: Eixo Estratégico – Qualidade em Saúde. Acedido a 10 de março de 2015, obtido em: http://pns.dgs.pt/files/2012/02/0024_-_Qualidade_em_Sa%C3%BAde_2013-01-17_.pdf.

Direção Geral de Saúde. 2013. Plano Nacional de Saúde 2012-2016: Versão Resumo. Acedido a 10 de março de 2015, obtido em: <http://pns.dgs.pt/files/2013/05/Versao-resumo.pdf>.

Donabedian, A. 2005. Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83 (4): 691-729. Reimpressão de 1996. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44 (3- 2): 166-203.

Eira, A. A. 2010. *A Saúde em Portugal: A procura de cuidados de saúde privados*. Tese de Mestrado em Economia, Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

ERS (Entidade Reguladora da Saúde). 2015. *Os Seguros de Saúde e o Acesso dos Cidadãos aos Cuidados de Saúde*. Acedido a 20 de março de 2015, obtido em: https://www.ers.pt/pages/73?news_id=1117.

Fael, J. L. 2009. *Avaliação da Qualidade nos Serviços Hospitalares: Estudo de Caso*. Tese de Mestrado em Gestão, ISCTE Business School – Instituto Universitário de Lisboa.

- Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36-44.
- Grönroos, C. 1988. Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service Quality. *Review of Business*, 9 (3): 10-13.
- Hill, M. M. e A. Hill. 2005. Investigação por Questionário (2.^a edição). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Holder, M. e A. Berndt. 2011. The effect of changes in servicescape and service quality perceptions in a maternity unit. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24 (5): 389-405.
- INE (Instituto Nacional de Estatística). 2014a. Dia Mundial da Saúde, *INE – Statistics Portugal*. Acedido a 25 de junho de 2014, obtido em: <file:///C:/Users/Fred/Downloads/04DiaMundialSaude.pdf>.
- INE (Instituto Nacional de Estatística). 2014b. Conta Satélite da Saúde – Base 2011, *INE – Statistics Portugal*. Acedido a 26 de março de 2015, obtido em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=211355422&DESTAQUESmodo=2.
- INE (Instituto Nacional de Estatística). 2015. Dia Mundial da População, *INE – Statistics Portugal*. Acedido a 30 de julho de 2015, obtido em: file:///D:/JOANA/TESE/10Dia_Mundial_Pop_2015.pdf.
- Jabnoun, N. e M. Chaker. 2003. Comparing the quality of private and public hospitals. *Managing Service Quality*, 13 (4): 290-299.
- Jain, S. e G. Gupta. 2004. Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *VIKALPA: The Journal for Decision Makers*, 29 (2): 25-37.
- Kandampully, J. e L. Butler. 2001. Service guarantees: a strategic mechanism to minimize customers' perceived risk in service organisations. *Managing Service Quality*, 11 (2): 112-120.
- Kilbourne, W., Duffy, J., Duffy, M. e G. Giarchi. 2004. The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of health-care quality. *Journal of Services Marketing*, 18 (7): 524-533.
- KPM., B. e Dr. Y. Srinivasulu. 2014. SERVICE QUALITY MEASUREMENT AND ITS RELATION WITH OVERALL CUSTOMER SATISFACTION IN HEALTHCARE. *International journal of Business and Administration Research Review*, I (6): 176-1183.
- Ladhari, R. 2009. A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1 (2): 172-198.
- Lam, S. 1997. SEVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. *Total Quality Management*, 8 (4): 145-152.
- Laureano, R. M. S. 2011. Testes de Hipóteses com o SPSS: O Meu Manual de Consulta Rápida. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Le, P. T. e G. Fitzgerald. 2014. Applying the SERVPERF Scale to Evaluate Quality of Care in Two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 9 (2): 66-76.

Lei n.º 82-B/2014. Diário da República n.º 252, Série I – Secção IV, 31 de dezembro de 2014

LUSA. abril de 2014. Crescimento privado na saúde é positivo, desde que SNS continue a responder, diz Paulo Macedo. Jornal Público Online. Acedido a 27 de julho de 2014, obtido em: <http://www.publico.pt/sociedade/noticia/crescimento-privado-na-saude-e-positivo-desde-que-sns-continue-a-responder-diz-paulo-macedo-1631164>.

Margaritis, E., Katharaki, M. e G. Katharakis. 2012. Exceeding parents' expectations in Ear-Nose-Throat outpatient facilities: The development and analysis of a questionnaire. *Evaluation and Program Planning*, 35: 246-255.

Marôco, J. 2014. Análise Estatística: Com Utilização do SPSS (6.ª edição). Pêro Pinheiro: ReportNumber Análise e Gestão de Informação, Lda.

Marôco, J. e T. Garcia-Marques. 2006. Qual é a fiabilidade do Alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia I.S.P.A.*, 4 (1): 65-90.

Mendes, V. 2012. *Qualidade no Serviço Nacional de Saúde: Evolução recente e perspectivas futuras*. Tese de Mestrado, Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa.

Milharadas, P. F. D. 2012. *Avaliação da qualidade percebida do serviço prestado num hospital público*. Tese de Mestrado em Gestão dos Serviços e da Tecnologia, ISCTE Business School – Instituto Universitário de Lisboa.

Ministério da Saúde. 2009. Guia do Utente do Serviço Nacional de Saúde. Acedido a 22 de dezembro de 2014, obtido em: http://www.hevora.min-saude.pt/docs/guia_do_utente.pdf.

Ministério da Saúde. 2014. Relatório Anual Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde nos Estabelecimentos do SNS e Entidades Convencionadas (2013). *Governo de Portugal*. Acedido a 20 de março de 2015, obtido em: <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/a+saude+em+portugal/publicacoes/estudos/relatorio+anual+sns+2013.htm>.

Moeller, J. e A. Sonntag. 2001. Evaluations of health services organisations – German experiences with the EFQM excellence approach in healthcare. *The TQM Magazine*, 13 (5): 361-366.

Mostafa, M. 2005. An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals. *International Journal of Health care quality Assurance*, 18 (7): 516-532.

Nabitz, U., Klazinga, N. e J. Walburg. 2000. The EFQM excellence model: European and Dutch experience with the EFQM approach in health care. *International Society for Quality in Health Care and Oxford University Press*, 12 (3): 197-201.

Naidoo, P, Ramseook-Munhurrun, P. e S. Lukea-Bhiwajee. 2010. SERVICE QUALITY I THE PUBLIC SERVICE. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3 (1): 37-50.

- O'Connor, J., Shewchuk, R. e L. Carney. 1994. The great gap: Physicians' perceptions of patient service quality expectations fall short of reality. *Marketing Health Services*, 14 (2): 15-30.
- OECD. 2014a. OECD Health Statistics 2014 – How does Portugal compare? , *OECD Publishing*. Acedido a 1 de julho de 2014, obtido em: <http://www.oecd.org/portugal/Briefing-Note-PORTUGAL-2014.pdf>.
- OECD. 2014b. Health at a Glance: Europe 2014, *OECD Publishing*. Acedido a 3 de março de 2015, obtido em: http://dx.doi.org/10.1787/health_glance_eur-2014-en.
- Pakdil, F. e Ö. Aydin. 2007. Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*, 13: 229-237.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e L. Berry. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e L. Berry. 1993. Research Note: More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69 (1): 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e L. Berry. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58 (1): 111-124.
- Paulo, A. 2010. SNS: Caracterização e Desafios. Artigo 09, *GPEARI-MFAP*.
- Pedro, A. R. e E. M. da Costa. 2012. Crises, political changes and disparities in the access to health services in Portugal. Artigo apresentado na *Regional Studies Association Annual International Conference 2012*.
- PORDATA . 2014. *Censos da População*. Acedido a 22 de maio de 2015, obtido em: <http://www.pordata.pt/Subtema/Municipios/Censos+da+Popula%C3%A7%C3%A3o-204>.
- Purcărea, V., Gheorghe, I. e C. Petrescu. 2013. The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, 6: 573-585.
- Qin, H., Prybutok, V., Peak D. e K. Boakye. 2014. UCPERF: An Urgent Care Patient Satisfaction Instrument. *The Quality Management Journal*, 21 (3): 11-25.
- Ramez, W. 2012. Patients' Perception of Health care Quality Satisfaction and behavioral intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (18): 131-141.

- Ramos, C. F. L. 2012. *Measuring perceived service quality at portuguese healthcare centres: The moderating effect of outsourcing a core activity*. Tese de Mestrado em Business Administration, ISCTE Business School – Instituto Universitário de Lisboa.
- Ramsaran-Fowdar, R. 2005. IDENTIFYING HEALTH CARE QUALITY ATTRIBUTES. *Journal of Health and Human Services Administration*, 27 (4): 428-443.
- Reichheld, F. e W. Sasser. 1990. Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68 (5): 105-111.
- Reidenbach, R. e B. Sandifer-Smallwood. 1990. Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach. *Journal of Health Care Marketing*, 10 (4): 47-55.
- Rust, R. T. e A. J. Zahorik. 1993. Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share. *Journal of Retailing*, 69 (2): 193-215.
- Saleh, F. e C. Ryan. 1991. Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model. *The Service Industries Journal*, 11 (3): 324-343.
- Sargeant, A. e J. Kaehler. 1998. Factors of Patient Satisfaction with Medical Services: the Case os G.P. Practices in the U.K... *Health Marketing Quarterly*, 1 (1): 55-77.
- Sousa, M. J. e Baptista, C. S. 2011. Investigação, dissertações, teses e relatórios segundo bolonha. Lisboa: Pactor-Lidel,
- Sousa, P., Pinto, F. J., Costa, C. e A.S. Uva. 2008. Avaliação da qualidade em saúde: A importância do ajustamento pelo risco na análise de resultados na doença coronária. *Revista Portuguesa De Saúde Pública*, Volume Temático 7: 57-65.
- Sureshchandar, G., Rajendran, C. e T. Kamalanabhan. 2001. Customer perceptions of service quality: A critique. *Total Quality Management*, 12 (1): 111-124.
- Taner, T. e J. Antony. 2006. Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services*, 19 (2): i-x.
- Thompson, B. e C. Cook. 2000. Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used To Evaluate Perceptions of Library Service Quality. Artigo apresentado nas actas da conferência *Annual Meeting of the Southwest Educational Research Association*, 1-37.
- Vandamme, R. e J. Leunis. 1993. Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 4 (3): 10-49.
- Vicente, P., Reis, E. e F. Ferrão. 1996. Sondagens: A amostragem como factor decisivo da qualidade. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Wisniewski, M. e H. Wisniewski. 2005. Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18 (3): 217-228.
- Yesilada, F. e E. Direktör. 2010. Health care servisse quality: A comparison of public and private hospitals. *African Journal of Business Management*, 4 (6): 962-971.

Zamil, A., Areiqat, A. e W. Tailakh. 2012. The Impact of Health Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study. *International Journal of Marketing Studies*, 4 (1): 123-137.

Zarei, A., Arab, M., Froushani, A., Rashidian, A. e S. M. Tabatabaei. 2012. Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12 (31): 1-7.

ANEXOS

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO À PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CONSULTA EXTERNA ____

Caro cliente/utente,

Este estudo tem como objetivo avaliar a sua perceção em relação à qualidade do serviço prestado na consulta externa deste hospital. Os dados recolhidos serão utilizados num estudo académico com vista à realização de uma dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços e da Tecnologia do ISCTE - IUL.

Todas as respostas são anónimas e confidenciais.

Coloque uma cruz (X) no círculo correspondente à sua resposta.

Desde já agradeço a sua colaboração!

Joana Simões Costa

GRUPO I – CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE:

- 1.1. Género: Masculino Feminino
- 1.2. Idade:
- | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Entre 18 – 24 anos | <input type="radio"/> | Entre 35 – 44 anos | <input type="radio"/> | Entre 55 – 64 anos | <input type="radio"/> |
| Entre 25 – 34 anos | <input type="radio"/> | Entre 45 – 54 anos | <input type="radio"/> | 65 anos ou mais | <input type="radio"/> |
- 1.3. Grau de Escolaridade: (grau completo)
- | | |
|--|-----------------------|
| Não sabe ler nem escrever | <input type="radio"/> |
| 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade) | <input type="radio"/> |
| 2.º Ciclo do Ensino Básico (6-º ano de escolaridade) | <input type="radio"/> |
| 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade) | <input type="radio"/> |
| Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade) | <input type="radio"/> |
| Bacharelato ou Licenciatura | <input type="radio"/> |
| Pós-Graduação | <input type="radio"/> |
| Mestrado ou Superior | <input type="radio"/> |

GRUPO II – CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO:

- 2.1. A consulta que teve foi: Primeira Consulta Consulta de Seguimento
- 2.2. Quanto tempo esperou desde que marcou a consulta até ao dia desta?
- | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| Menos de 1 semana | <input type="radio"/> | Entre 2 semanas e 1 mês | <input type="radio"/> | Entre 4 a 6 meses | <input type="radio"/> |
| Entre 1 e 2 semanas | <input type="radio"/> | Entre 1 e 3 meses | <input type="radio"/> | Mais de 6 meses | <input type="radio"/> |
- 2.2.1. O tempo que esperou entre o dia da marcação e o dia da consulta deveu-se a:
- | | |
|---|-----------------------------------|
| Solicitação sua ou do médico | <input type="radio"/> |
| Indisponibilidade de marcação de consulta mais cedo | <input type="radio"/> |
| Outro motivo | <input type="radio"/> Qual? _____ |
- 2.3. Quanto tempo esperou, após a hora marcada, para ser atendido(a) pelo médico da consulta externa?
- | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| À hora marcada | <input type="radio"/> | Entre 15 – 29 minutos | <input type="radio"/> | Entre 1 – 2 horas | <input type="radio"/> |
| Menos de 15 minutos | <input type="radio"/> | Entre 30 – 59 minutos | <input type="radio"/> | Mais de 2 horas | <input type="radio"/> |

GRUPO III – ESCOLHA DO HOSPITAL:

- 3.1. Tem algum subsistema ou seguro de saúde? Não Sim
- 3.1.1. Se sim, qual?
- | | |
|---|-----------------------------------|
| Subsistema de saúde público (ex. ADSE; SAD/PSP; SAD/GNR; ADM; SSCGD; SS-INCM) | <input type="radio"/> |
| Subsistema de saúde privado (ex. PT-ACS; SAMS; EDP Sãvida) | <input type="radio"/> |
| Seguro de saúde privado (ex. Tranquilidade, Lusitania, Allianz, Açoreana) | <input type="radio"/> |
| Outro | <input type="radio"/> Qual? _____ |
- 3.2. Quais os principais motivos que o(a) levaram a escolher este hospital (escolha no máximo 2 opções)?
- | | | | |
|-------------------------|-----------------------|--|---|
| Localização do hospital | <input type="radio"/> | Acordo do hospital com subsistema ou seguro de saúde | <input type="radio"/> |
| Médico | <input type="radio"/> | Rapidez na marcação da consulta | <input type="radio"/> |
| Sem outra opção | <input type="radio"/> | Outro(s) motivo(s) | <input type="radio"/> Qual/Quais? _____ |

GRUPO IV – PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO:

Assinale com uma cruz (X) o número que melhor descreve o seu grau de concordância com cada um dos itens apresentados, segundo as escalas apresentadas: de 1 – Discordo Totalmente a 7 – Concordo Totalmente e de 1 – Muito Fraca a 7 – Excelente na tabela 2. Não existem respostas certas nem erradas.

ITENS		ESCALA						
		Discordo Totalmente			Concordo Totalmente			
P1	Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.	1	2	3	4	5	6	7
P2	As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.	1	2	3	4	5	6	7
P3	Os médicos da consulta externa deste hospital têm uma aparência cuidada e vestem-se de um modo adequado para as funções que desempenham.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.	1	2	3	4	5	6	7
P5	Quando os médicos da consulta externa deste hospital indicam que irão efetuar determinado procedimento em dado tempo, cumprem-no.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6	7
P7	Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.	1	2	3	4	5	6	7
P8	Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.	1	2	3	4	5	6	7
P9	Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.	1	2	3	4	5	6	7
P10	As assistentes de consultório da consulta externa deste hospital informam-no dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).	1	2	3	4	5	6	7
P11	Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).	1	2	3	4	5	6	7
P12	Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).	1	2	3	4	5	6	7
P13	Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.	1	2	3	4	5	6	7
P14	A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.	1	2	3	4	5	6	7
P18	Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
P19	A consulta externa deste hospital tem um horário adequado às necessidades dos seus clientes/utentes.	1	2	3	4	5	6	7
P20	A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).	1	2	3	4	5	6	7
P21	Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.	1	2	3	4	5	6	7
P22	Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7
		Muito Fraca			Excelente			
P23	Como classifica a qualidade global do serviço de consulta externa deste hospital?	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 2 - POPULAÇÃO DO DISTRITO DE SETÚBAL

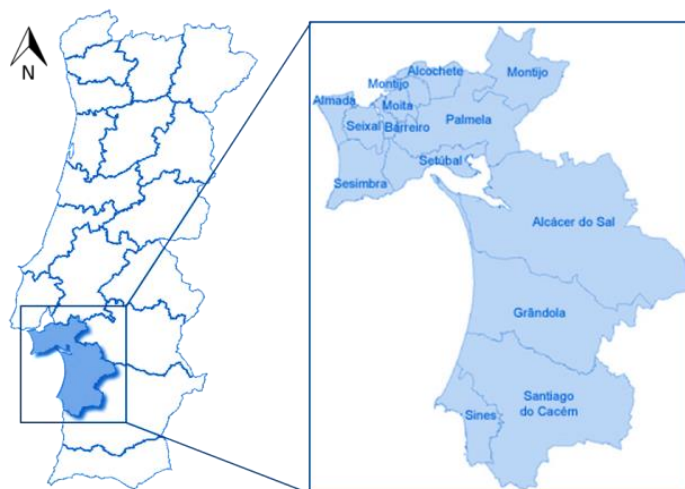


Figura A2.1 - Municípios pertencentes ao distrito de Setúbal
(Fonte: Elaboração Própria)

Tabela A2.1 - População residente no distrito de Setúbal, por município e no total, separada por género.

MUNICÍPIOS DO DISTRITO DE SETÚBAL	População Residente Total			População Residente com 18 ou mais anos		
	TOTAL (Masculino + Feminino)	Género Masculino	Género Feminino	TOTAL (Masculino + Feminino)	Género Masculino	Género Feminino
Alcochete	17 569	8 494	9 075	13 716	6 557	7 159
Almada	174 030	82 496	91 534	143 147	66 655	76 492
Barreiro	78 764	37 347	41 417	65 317	30 503	34 814
Moita	66 029	31 708	34 321	53 253	25 176	28 077
Montijo	51 222	24 723	26 499	41 218	19 644	21 574
Palmela	62 831	30 486	32 345	50 290	24 074	26 215
Seixal	158 269	75 916	82 353	127 353	60 180	67 173
Sesimbra	49 500	24 317	25 183	39 372	19 107	20 265
Setúbal	121 185	57 986	63 199	97 876	46 164	51 712
Alcácer do Sal	13 046	6 332	6 714	10 993	5 270	5 723
Grândola	14 826	7 506	7 320	12 598	6 348	6 249
Santiago do Cacém	29 749	14 586	15 163	25 282	12 276	13 006
Sines	14 238	7 029	7 209	11 694	5 746	5 948

(Fonte: Elaboração própria, a partir de PORDATA, 2014)

ANEXO 3 – RAZÕES QUE MOTIVARAM A ESCOLHA DO HOSPITAL

Tabela A3. 1 – Distribuição dos elementos da amostra que escolherem 1 e 2 opções na questão relativa aos motivos de escolha do hospital.

Número de Opções	HOSPITAL PRIVADO	HOSPITAL PÚBLICO
1 Opção	64 (32,0%)	89 (44,5%)
2 Opções	136 (68,0%)	111 (55,5%)
Total	200 (100%)	

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A3. 2 - Razões que motivaram escolha do hospital.

Motivos pela escolha do hospital		HOSPITAL PRIVADO	HOSPITAL PÚBLICO
1 Escolha	Localização do Hospital	5 (7,8%)	56 (62,9%)
	Médico	8 (12,5%)	9 (10,1%)
	Sem outra opção	-	19 (21,4%)
	Acordo do hospital com o subsistema ou seguro de saúde	46 (71,8%)	-
	Rapidez na marcação da Consulta	1 (1,6%)	-
	Outros motivos	4 (6,3%)	5 (5,6%)
Total		64 (100%)	89 (100%)
Pares de Escolhas (2 escolhas)	Localização do hospital + Médico	6 (4,4%)	15 (13,5%)
	Localização do hospital + Sem outra opção	-	82 (73,9%)
	Localização do hospital + Acordo	57 (41,9%)	-
	Localização do hospital + Rapidez na marcação da consulta	4 (2,9%)	1 (0,9%)
	Localização do hospital + Outros motivos	1 (0,7%)	8 (7,2%)
	Médico + Acordo	34 (25,0%)	-
	Médico + Rapidez na marcação da consulta	2 (1,5%)	-
	Médico + Outros motivos	3 (2,2%)	3 (2,7%)
	Sem outra opção + Outros motivos	-	2 (1,8%)
	Acordo + Rapidez na marcação da consulta	22 (16,3%)	-
	Acordo + Outros Motivos	6 (4,4%)	-
	Rapidez na marcação da consulta + Outros Motivos	1 (0,7%)	-
Total		136 (100%)	111 (100%)

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 4 – COMPARAÇÃO ENTRE TEMPO DE ESPERA PELA CONSULTA E MOTIVO DO TEMPO DE ESPERA

Tabela A4. 1 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra geral.

GERAL				
Tempo de Espera pela Consulta	Motivo porque esperou			Total
	Solicitação sua ou do médico	Indisponibilidade de consulta mais cedo	Outros motivos	
Menos de 1 semana	51 (83,6%)	8 (13,1%)	2 (3,3%)	61 (15,25%)
Entre 1 e 2 semanas	53 (73,6%)	17 (23,6%)	2 (2,8%)	72 (18,0%)
Entre 2 semanas e 1 mês	68 (66,7%)	34 (3,3%)	0	102 (25,5%)
Entre 1 e 3 meses	74 (66,1%)	38 (33,9%)	0	112 (28,0%)
Entre 4 e 6 meses	35 (87,5%)	5 (12,5%)	0	40 (10,0%)
Mais de 6 meses	9 (69,2%)	3 (23,1%)	1 (7,7%)	13 (3,25%)
Total	290	105	5	400

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A4. 2 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO				
Tempo de Espera pela Consulta	Motivo porque esperou			Total
	Solicitação sua ou do médico	Indisponibilidade de consulta mais cedo	Outros motivos	
Menos de 1 semana	50 (83,4%)	8 (13,3%)	2 (3,3%)	60 (30%)
Entre 1 e 2 semanas	27 (58,7%)	17 (36,9%)	2 (4,4%)	46 (23%)
Entre 2 semanas e 1 mês	25 (51,0%)	24 (49,0%)	0	49 (24,5%)
Entre 1 e 3 meses	20 (54,0%)	17 (46,0%)	0	37 (18,5%)
Entre 4 e 6 meses	6 (100%)	0	0	6 (3%)
Mais de 6 meses	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)	2 (1%)
Total	128	67	5	200

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A4. 3 - Relação entre o tempo de espera pela consulta e o motivo desse tempo de espera para a amostra do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO				
Tempo de Espera pela Consulta	Motivo porque esperou			Total
	Solicitação sua ou do médico	Indisponibilidade de consulta mais cedo	Outros motivos	
Menos de 1 semana	1 (100%)	0	0	1 (0,5%)
Entre 1 e 2 semanas	26 (100%)	0	0	26 (13,0%)
Entre 2 semanas e 1 mês	43 (81,1%)	10 (18,9%)	0	53 (26,5%)
Entre 1 e 3 meses	54 (72,0%)	21 (28,0%)	0	75 (37,5%)
Entre 4 e 6 meses	29 (85,3)	5 (14,7%)	0	34 (17,0%)
Mais de 6 meses	9 (81,8%)	2 (18,2%)	0	11 (5,5%)
Total	162	38	0	200

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 5 - ANÁLISE DE PERCEÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO**Tabela A5. 1 – Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise geral.**

GERAL										
	M	DP	Escala (Frequências Relativas - %)							
			DT	2	3	4	5	6	CT	
Tangibilidade	5,66	1,361								
P1. Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.	5,36	1,387	1,3	2,5	4,8	18,5	21,0	27,8	24,3	
P2. As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.	5,09	1,542	2,0	4,0	9,8	18,5	20,8	22,5	22,5	
P3. Os médicos da consulta externa deste hospital têm uma aparência cuidada e vestem-se de um modo adequado para as funções que desempenham.	6,36	,858	,3	-	-	3,5	11,0	30,3	55,0	
P4. Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.	5,84	1,205	,5	1,3	2,8	9,5	16,8	33,8	35,5	
Fiabilidade	6,05	1,274								
P5. Quando os médicos da consulta externa deste hospital indicam que irão efetuar determinado procedimento em dado tempo, cumprem-no.	5,92	1,383	2,5	1,3	3,0	5,8	14,8	28,5	44,3	
P6. Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.	6,15	1,219	1,0	1,3	2,5	4,0	13,3	24,3	53,8	
P7. Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.	6,05	1,269								
P8. Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.	5,88	1,388	1,3	1,0	3,0	5,5	14,8	24,8	49,8	
P9. Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo: registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.	6,27	1,047	1,8	2,0	3,5	6,8	15,5	26,5	44,0	
Capacidade de Resposta	5,68	1,577								
P10. As assistentes de consultório deste hospital informam-no(a) dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).	5,03	1,883	8,0	5,8	6,8	12,5	17,3	21,5	28,2	
P11. Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).	5,27	1,620	3,3	4,8	5,3	16,3	17,5	25,0	28,0	
P12. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).	6,20	1,162	1,3	1,0	1,0	5,0	9,5	29,3	53,0	
P13. Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.	6,22	1,134	1,3	,8	1,0	3,8	12,0	27,3	54,0	
Garantia	6,27	1,112								
P14. A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.	6,21	1,149	0,8	1,3	1,8	3,8	12,0	26,0	54,5	
P15. Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.	6,18	1,174	1,5	,5	2,3	2,8	12,0	28,7	52,3	
P16. Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.	6,33	1,084	1,3	,3	1,5	2,8	9,0	25,8	59,5	
P17. Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.	6,35	1,032	,8	,8	1,5	2,0	8,0	29,0	58,0	
Empatia	5,98	1,323								
P18. Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.	6,18	1,201	1,8	,8	1,5	3,5	11,5	28,7	52,3	
P19. A consulta externa deste hospital tem um horário adequado às necessidades dos seus clientes/utentes.	5,64	1,583	3,8	3,0	3,5	8,8	16,0	26,3	38,8	
P20. A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).	6,04	1,237	1,3	,5	2,8	7,2	12,5	28,5	47,3	
P21. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.	6,02	1,256	1,8	,5	3,3	3,5	16,8	28,5	45,8	
P22. Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.	6,04	1,248	1,5	,8	2,8	5,3	13,5	29,5	46,8	
	M	DP	Escala							
			F	2	3	4	5	6	E	
P23. Como classifica a qualidade global do serviço de consulta externa deste hospital?	5,56	1,245	1,0	1,5	4,0	9,8	26,3	33,3	24,3	

Legenda: M-Média; DP-Desvio Padrão; CT-Concordo Totalmente; DT-Discordo Totalmente; F-Fraco; E-Excelente.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A5. 2 - Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO										
	M	DP	Escala (Frequências Absolutas %)							
			DT	2	3	4	5	6	CT	
Tangibilidade	6,22	0,900								
P1. Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.	6,09	0,983	0,5	-	1,0	5,5	14,0	39,5	39,5	
P2. As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.	6,05	0,991	-	1,0	0,5	5,0	18,5	36,0	39,0	
P3. Os médicos da consulta externa deste hospital têm uma aparência cuidada e vestem-se de um modo adequado para as funções que desempenham.	6,46	0,735	-	-	-	1,5	10,0	30,3	58,5	
P4. Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.	6,28	0,814	-	0,5	0,5	1,5	10,5	42,5	44,5	
Fiabilidade	6,23	1,037								
P5. Quando os médicos da consulta externa deste hospital indicam que irão efetuar determinado procedimento em dado tempo, cumprem-no.	6,16	1,047	-	1,0	1,0	6,5	12,5	31,0	48,0	
P6. Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.	6,30	1,042	-	1,5	2,0	2,0	10,5	27,5	56,5	
P7. Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.	6,22	1,108	0,5	1,0	2,5	2,5	12,5	27,5	53,5	
P8. Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.	6,19	1,008	-	1,0	0,5	5,0	15,0	29,5	49,0	
P9. Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo: registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.	6,31	0,978	-	1,0	1,0	3,5	10,5	29,0	55,0	
Capacidade de Resposta	6,00	1,286								
P10. As assistentes de consultório deste hospital informam-no(a) dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).	5,67	1,481	2,0	3,0	5,5	7,0	17,5	28,5	36,5	
P11. Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).	5,73	1,402	1,5	1,5	4,5	11,0	17,5	24,5	39,5	
P12. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).	6,31	1,014	-	1,5	1,5	3,0	7,5	31,5	55,0	
P13. Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.	6,31	1,039	-	1,0	1,0	2,5	10,5	29,5	55,5	
Garantia	6,38	1,009								
P14. A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.	6,31	1,076	0,5	1,5	1,5	2,5	8,0	29,5	56,5	
P15. Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.	6,35	1,026	1,5	-	1,0	1,5	8,0	31,5	56,5	
P16. Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.	6,45	0,950	1,0	-	1,0	1,0	8,5	25,0	63,5	
P17. Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.	6,42	0,984	0,5	1,5	-	2,5	6,0	28,0	61,5	
Empatia	6,21	1,089								
P18. Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.	6,34	1,015	1,0	0,5	1,0	1,5	9,5	30,0	56,5	
P19. A consulta externa deste hospital tem um horário adequado às necessidades dos seus clientes/utentes.	6,07	1,195	1,0	1,0	2,5	4,5	14,5	30,0	46,5	
P20. A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).	6,27	1,034	0,5	-	2,5	4,0	9,0	30,5	53,5	
P21. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.	6,16	1,130	1,0	1,0	2,0	2,0	14,0	31,5	48,5	
P22. Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.	6,21	1,054	0,5	1,0	1,5	2,5	13,0	31,5	50,0	
	M	DP	Escala							
			F	2	3	4	5	6	E	
P23. Como classifica a qualidade global do serviço de consulta externa deste hospital?	6,13	0,868	0,5	-	-	4,5	15,5	41,0	38,5	

Legenda: M-Média; DP-Desvio Padrão; CT-Concordo Totalmente; DT-Discordo Totalmente; F-Fraco; E-Excelente.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A5.3 - Média, desvio padrão e percentagem da distribuição das respostas por valor da escala, por item e por dimensão para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO										
	M	DP	Escala (Frequências Absolutas %)							CT
			DT	2	3	4	5	6		
Tangibilidade	5,11	1,509								
P1. Os equipamentos médicos utilizados na consulta externa deste hospital têm uma aparência moderna.	4,63	1,347	2,0	5,0	8,5	31,5	28,0	16,0	9,0	
P2. As instalações dos gabinetes médicos da consulta externa deste hospital são visualmente atrativas.	4,41	1,396	4,0	7,0	19,0	32,0	23,0	9,0	6,0	
P3. Os médicos da consulta externa deste hospital têm uma aparência cuidada e vestem-se de um modo adequado para as funções que desempenham.	6,26	,958	,5	-	-	5,5	12,0	30,5	51,5	
P4. Os equipamentos de apoio utilizados pelos médicos da consulta externa deste hospital têm um aspeto cuidado e apelativo.	5,41	1,368	1,0	2,0	5,0	17,5	23,0	25,0	26,5	
Fiabilidade	5,87	1,491								
P5. Quando os médicos da consulta externa deste hospital indicam que irão efetuar determinado procedimento em dado tempo, cumprem-no.	5,68	1,619	5,0	1,5	5,0	5,0	17,0	26,0	40,5	
P6. Enquanto cliente/utente, perante um problema seu, os médicos da consulta externa deste hospital demonstram interesse e determinação em resolvê-lo.	6,00	1,360	2,0	1,0	3,0	6,0	16,0	21,0	51,0	
P7. Os médicos da consulta externa deste hospital prestam o serviço corretamente logo da primeira vez que é solicitado.	5,88	1,393	2,0	1,0	3,5	8,5	17,0	22,0	46,0	
P8. Os médicos da consulta externa deste hospital disponibilizam os seus serviços no prazo que anunciam.	5,57	1,630	3,5	3,0	6,5	8,5	16,0	23,5	39,0	
P9. Os médicos da consulta externa deste hospital mantêm os seus registos (por exemplo: registos pessoais e exames médicos) atualizados e sem erros.	6,24	1,113	1,0	-	2,0	5,0	10,5	26,0	55,5	
Capacidade de Resposta	5,36	1,763								
P10. As assistentes de consultório deste hospital informam-no(a) dos prazos exatos ao fim dos quais deveria ser atendido(a).	4,39	2,024	14,0	8,5	8,0	18,0	17,0	14,5	20,0	
P11. Os médicos da consulta externa deste hospital realizam a consulta de forma imediata (por exemplo: facilidade na marcação da consulta, não haver interrupções durante a consulta, tempo de espera reduzido).	4,81	1,694	5,5	8,0	6,0	21,5	17,5	25,5	16,5	
P12. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram sempre ajudá-lo(a).	6,10	1,286	2,5	,5	,5	7,0	11,5	27,0	51,0	
P13. Os médicos da consulta externa deste hospital respondem sempre prontamente às suas questões.	6,14	1,218	1,5	,5	2,0	5,0	13,5	25,0	52,5	
Garantia	6,16	1,196								
P14. A atitude dos médicos da consulta externa deste hospital inspira-lhe confiança.	6,12	1,212	1,0	1,0	2,0	5,0	16,0	22,5	52,5	
P15. Enquanto cliente/utente, confia no serviço prestado pelos médicos da consulta externa deste hospital.	6,02	1,288	1,5	1,0	3,5	4,0	16,0	26,0	48,0	
P16. Os médicos da consulta externa deste hospital são educados e atenciosos consigo.	6,22	1,194	1,5	,5	2,0	4,5	9,5	26,5	55,5	
P17. Os médicos da consulta externa deste hospital mostram ter conhecimentos para responder às perguntas que lhes coloca.	6,28	1,075	1,0	-	3,0	1,5	10,0	30,0	54,5	
Empatia	5,76	1,488								
P18. Os médicos da consulta externa deste hospital dão-lhe atenção individualizada.	6,01	1,345	2,5	,0	2,0	5,5	13,5	27,5	48,0	
P19. A consulta externa deste hospital tem um horário adequado às necessidades dos seus clientes/utentes.	5,22	1,799	6,5	5,0	4,5	13,0	17,5	22,5	31,0	
P20. A consulta externa deste hospital tem médicos que lhe prestam um serviço de acordo com as suas necessidades (serviço personalizado).	5,81	1,376	2,0	1,0	3,0	10,5	16,0	26,5	41,0	
P21. Os médicos da consulta externa deste hospital procuram atender ao seu ponto de vista.	5,88	1,360	2,5	-	4,5	5,0	19,5	25,5	43,0	
P22. Os médicos da consulta externa deste hospital compreendem as suas necessidades específicas.	5,87	1,397	2,5	,5	4,0	8,0	14,0	27,5	43,5	
	M	DP	Escala							
			F	2	3	4	5	6	E	
P23. Como classifica a qualidade global do serviço de consulta externa deste hospital?	4,99	1,305	2,0	3,0	7,5	15,0	37,0	25,5	10,0	

Legenda: M-Média; DP-Desvio Padrão; CT-Concordo Totalmente; DT-Discordo Totalmente; F-Fraco; E-Excelente.

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 6 – COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Tabela A6.1 - Coeficiente Alfa de Cronbach, correlação item-total corrigida e alfa de Cronbach se item for eliminado para cada dimensão de qualidade dos serviços para as 3 análises.

		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia					
GERAL	Alpha de Cronbach	,826	,877	,805	,941	,884					
	Correlação item-total corrigida	P1	,766	P5	,681	P10	,611	P14	,898	P18	,693
		P2	,702	P6	,775	P11	,699	P15	,865	P19	,512
		P3	,484	P7	,757	P12	,652	P16	,802	P20	,815
		P4	,721	P8	,700	P13	,624	P17	,879	P21	,839
				P9	,647					P22	,824
	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	P1	,724	P5	,858	P10	,785	P14	,910	P18	,866
		P2	,766	P6	,835	P11	,716	P15	,921	P19	,920
		P3	,851	P7	,838	P12	,755	P16	,940	P20	,838
		P4	,751	P8	,853	P13	,768	P17	,918	P21	,832
			P9	,866					P22	,836	
HOSPITAL PRIVADO	Alpha de Cronbach	,854	,869	,825	,948	,905					
	Correlação item-total corrigida	P1	,728	P5	,637	P10	,639	P14	,904	P18	,759
		P2	,677	P6	,764	P11	,682	P15	,914	P19	,547
		P3	,643	P7	,697	P12	,713	P16	,817	P20	,853
		P4	,776	P8	,725	P13	,634	P17	,868	P21	,845
				P9	,649					P22	,845
	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	P1	,803	P5	,856	P10	,795	P14	,923	P18	,885
		P2	,828	P6	,824	P11	,767	P15	,919	P19	,933
		P3	,840	P7	,841	P12	,764	P16	,949	P20	,865
		P4	,786	P8	,834	P13	,792	P17	,934	P21	,865
			P9	,852					P22	,866	
HOSPITAL PÚBLICO	Alpha de Cronbach	,771	,878	,790	,935	,867					
	Correlação item-total corrigida	P1	,657	P5	,692	P10	,563	P14	,893	P18	,644
		P2	,576	P6	,775	P11	,675	P15	,831	P19	,469
		P3	,449	P7	,784	P12	,623	P16	,789	P20	,782
		P4	,632	P8	,680	P13	,632	P17	,888	P21	,839
				P9	,663					P22	,809
	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	P1	,668	P5	,859	P10	,785	P14	,900	P18	,850
		P2	,716	P6	,837	P11	,697	P15	,922	P19	,909
		P3	,776	P7	,834	P12	,737	P16	,934	P20	,817
		P4	,682	P8	,862	P13	,738	P17	,905	P21	,803
			P9	,866					P22	,810	

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 7 – TESTES AOS PRESSUPOSTOS PARA UTILIZAÇÃO DE TESTES PARAMÉTRICOS PARA AS VARIÁVEIS INDEPENDENTES PARA A ANÁLISE GERAL

Tabela A7. 1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tipo de Hospital" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL – Testes de Normalidade

Tipo de Hospital	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	Hospital Privado	,145	200	,000	,882	200	,000
	Hospital Público	,068	200	,027	,982	200	,010
Fiabilidade	Hospital Privado	,181	200	,000	,844	200	,000
	Hospital Público	,169	200	,000	,863	200	,000
Capacidade de Resposta	Hospital Privado	,163	200	,000	,871	200	,000
	Hospital Público	,111	200	,000	,937	200	,000
Garantia	Hospital Privado	,255	200	,000	,688	200	,000
	Hospital Público	,225	200	,000	,765	200	,000
Empatia	Hospital Privado	,196	200	,000	,818	200	,000
	Hospital Público	,147	200	,000	,887	200	,000
P23	Hospital Privado	,238	200	,000	,821	200	,000
	Hospital Público	,230	200	,000	,906	200	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Gênero" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL – Testes de Normalidade

Gênero	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	Masculino	,127	190	,000	,940	190	,000
	Feminino	,094	210	,000	,944	210	,000
Fiabilidade	Masculino	,167	190	,000	,863	190	,000
	Feminino	,192	210	,000	,826	210	,000
Capacidade de Resposta	Masculino	,130	190	,000	,910	190	,000
	Feminino	,133	210	,000	,904	210	,000
Garantia	Masculino	,222	190	,000	,748	190	,000
	Feminino	,283	210	,000	,712	210	,000
Empatia	Masculino	,166	190	,000	,858	190	,000
	Feminino	,178	210	,000	,850	210	,000
P23	Masculino	,221	190	,000	,883	190	,000
	Feminino	,208	210	,000	,863	210	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL - Testes de Normalidade							
Idade	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	dos 18 aos 24 anos	,098	36	,200*	,958	36	,185
	dos 25 aos 34 anos	,097	68	,191	,936	68	,002
	dos 35 aos 44 anos	,145	74	,001	,936	74	,001
	dos 45 aos 54 anos	,151	66	,001	,907	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,169	64	,000	,919	64	,000
	65 ou mais anos	,157	92	,000	,878	92	,000
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	,172	36	,009	,921	36	,013
	dos 25 aos 34 anos	,165	68	,000	,853	68	,000
	dos 35 aos 44 anos	,115	74	,017	,926	74	,000
	dos 45 aos 54 anos	,180	66	,000	,873	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,215	64	,000	,813	64	,000
	65 ou mais anos	,265	92	,000	,706	92	,000
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	,146	36	,050	,945	36	,075
	dos 25 aos 34 anos	,159	68	,000	,907	68	,000
	dos 35 aos 44 anos	,097	74	,080	,950	74	,005
	dos 45 aos 54 anos	,131	66	,007	,865	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,145	64	,002	,891	64	,000
	65 ou mais anos	,211	92	,000	,793	92	,000
Garantia	dos 18 aos 24 anos	,208	36	,000	,834	36	,000
	dos 25 aos 34 anos	,216	68	,000	,780	68	,000
	dos 35 aos 44 anos	,196	74	,000	,787	74	,000
	dos 45 aos 54 anos	,244	66	,000	,753	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,262	64	,000	,656	64	,000
	65 ou mais anos	,427	92	,000	,526	92	,000
Empatia	dos 18 aos 24 anos	,132	36	,115	,939	36	,048
	dos 25 aos 34 anos	,157	68	,000	,864	68	,000
	dos 35 aos 44 anos	,136	74	,002	,904	74	,000
	dos 45 aos 54 anos	,169	66	,000	,855	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,208	64	,000	,794	64	,000
	65 ou mais anos	,248	92	,000	,715	92	,000
P23	dos 18 aos 24 anos	,187	36	,003	,902	36	,004
	dos 25 aos 34 anos	,210	68	,000	,876	68	,000
	dos 35 aos 44 anos	,194	74	,000	,894	74	,000
	dos 45 aos 54 anos	,239	66	,000	,839	66	,000
	dos 55 aos 64 anos	,235	64	,000	,839	64	,000
	65 ou mais anos	,245	92	,000	,820	92	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL - Testes de Normalidade

Grau de Escolaridade		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Não sabe ler nem escrever	,153	7	,200*	,979	7	,953
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,129	78	,003	,909	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,120	33	,200*	,927	33	,028
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,097	81	,059	,924	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,128	109	,000	,948	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,120	71	,013	,942	71	,003
	Pós-Graduação ou Superior	,249	21	,001	,922	21	,094
Fiabilidade	Não sabe ler nem escrever	,226	7	,200*	,940	7	,640
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,288	78	,000	,698	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,223	33	,000	,783	33	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,186	81	,000	,813	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,151	109	,000	,882	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,126	71	,007	,910	71	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,184	21	,063	,884	21	,018
Capacidade de Resposta	Não sabe ler nem escrever	,179	7	,200*	,945	7	,684
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,202	78	,000	,798	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,177	33	,010	,884	33	,002
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,162	81	,000	,905	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,131	109	,000	,934	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,133	71	,003	,908	71	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,129	21	,200*	,954	21	,403
Garantia	Não sabe ler nem escrever	,309	7	,043	,656	7	,001
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,403	78	,000	,519	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,318	33	,000	,520	33	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,228	81	,000	,743	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,198	109	,000	,800	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,227	71	,000	,841	71	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,153	21	,200*	,874	21	,012
Empatia	Não sabe ler nem escrever	,154	7	,200*	,919	7	,459
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,257	78	,000	,694	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,221	33	,000	,754	33	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,160	81	,000	,868	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,134	109	,000	,891	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,162	71	,000	,865	71	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,100	21	,200*	,947	21	,305
P23	Não sabe ler nem escrever	,172	7	,200*	,967	7	,873
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,222	78	,000	,835	78	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,213	33	,001	,883	33	,002
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,230	81	,000	,884	81	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,212	109	,000	,877	109	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,261	71	,000	,851	71	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,271	21	,000	,864	21	,007

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

Familiaridade com o Serviço		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Primeira Consulta	,127	105	,000	,925	105	,000
	Consulta de Seguimento	,107	295	,000	,946	295	,000
Fiabilidade	Primeira Consulta	,190	105	,000	,817	105	,000
	Consulta de Seguimento	,176	295	,000	,854	295	,000
Capacidade de Resposta	Primeira Consulta	,165	105	,000	,848	105	,000
	Consulta de Seguimento	,120	295	,000	,926	295	,000
Garantia	Primeira Consulta	,251	105	,000	,687	105	,000
	Consulta de Seguimento	,247	295	,000	,750	295	,000
Empatia	Primeira Consulta	,187	105	,000	,809	105	,000
	Consulta de Seguimento	,169	295	,000	,866	295	,000
P23	Primeira Consulta	,196	105	,000	,864	105	,000
	Consulta de Seguimento	,221	295	,000	,876	295	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL - Testes de Normalidade

Tempo de Espera pela Consulta	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	Menos de 1 semana	,189	61	,000	,845	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,126	72	,006	,932	72	,001
	Entre 2 semanas e 1 mês	,092	102	,034	,954	102	,001
	Entre 1 e 3 meses	,126	112	,000	,948	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,107	40	,200*	,930	40	,017
	Mais de 6 meses	,123	13	,200*	,929	13	,328
Fiabilidade	Menos de 1 semana	,200	61	,000	,814	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,199	72	,000	,800	72	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,141	102	,000	,899	102	,000
	Entre 1 e 3 meses	,180	112	,000	,830	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,259	40	,000	,791	40	,000
	Mais de 6 meses	,146	13	,200*	,908	13	,170
Capacidade de Resposta	Menos de 1 semana	,207	61	,000	,794	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,148	72	,000	,882	72	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,094	102	,027	,947	102	,000
	Entre 1 e 3 meses	,117	112	,001	,891	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,175	40	,003	,879	40	,000
	Mais de 6 meses	,186	13	,200*	,938	13	,435
Garantia	Menos de 1 semana	,279	61	,000	,635	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,262	72	,000	,678	72	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,208	102	,000	,788	102	,000
	Entre 1 e 3 meses	,229	112	,000	,724	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,318	40	,000	,710	40	,000
	Mais de 6 meses	,213	13	,109	,857	13	,035
Empatia	Menos de 1 semana	,236	61	,000	,745	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,205	72	,000	,787	72	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,139	102	,000	,902	102	,000
	Entre 1 e 3 meses	,153	112	,000	,863	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,211	40	,000	,830	40	,000
	Mais de 6 meses	,174	13	,200*	,916	13	,222
P23	Menos de 1 semana	,301	61	,000	,751	61	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,301	72	,000	,821	72	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,232	102	,000	,860	102	,000
	Entre 1 e 3 meses	,220	112	,000	,862	112	,000
	Entre 4 e 6 meses	,176	40	,003	,887	40	,001
	Mais de 6 meses	,256	13	,020	,891	13	,099

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A7.7 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise geral.

GERAL - Testes de Normalidade

Tempo de Espera pelo Atendimento	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	À hora marcada	,132	38	,095	,915	38	,007
	Menos de 15 minutos	,146	38	,039	,888	38	,001
	Entre 15 e 29 minutos	,139	88	,000	,916	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,086	92	,090	,949	92	,001
	Entre 1 e 2 horas	,094	99	,031	,961	99	,005
	Mais de 2 horas	,120	45	,101	,950	45	,052
Fiabilidade	À hora marcada	,221	38	,000	,749	38	,000
	Menos de 15 minutos	,210	38	,000	,822	38	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,215	88	,000	,793	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,143	92	,000	,893	92	,000
	Entre 1 e 2 horas	,158	99	,000	,873	99	,000
	Mais de 2 horas	,171	45	,002	,863	45	,000
Capacidade de Resposta	À hora marcada	,171	38	,007	,829	38	,000
	Menos de 15 minutos	,204	38	,000	,736	38	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,178	88	,000	,843	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,140	92	,000	,928	92	,000
	Entre 1 e 2 horas	,087	99	,061	,949	99	,001
	Mais de 2 horas	,096	45	,200*	,938	45	,019
Garantia	À hora marcada	,291	38	,000	,585	38	,000
	Menos de 15 minutos	,265	38	,000	,641	38	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,307	88	,000	,642	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,224	92	,000	,759	92	,000
	Entre 1 e 2 horas	,199	99	,000	,779	99	,000
	Mais de 2 horas	,210	45	,000	,830	45	,000
Empatia	À hora marcada	,214	38	,000	,722	38	,000
	Menos de 15 minutos	,191	38	,001	,800	38	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,221	88	,000	,781	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,177	92	,000	,847	92	,000
	Entre 1 e 2 horas	,117	99	,002	,909	99	,000
	Mais de 2 horas	,134	45	,041	,902	45	,001
P23	À hora marcada	,213	38	,000	,840	38	,000
	Menos de 15 minutos	,280	38	,000	,808	38	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,251	88	,000	,817	88	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,196	92	,000	,872	92	,000
	Entre 1 e 2 horas	,191	99	,000	,897	99	,000
	Mais de 2 horas	,151	45	,011	,928	45	,008

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 8 – TESTES AOS PRESSUPOSTOS PARA UTILIZAÇÃO DE TESTES PARAMÉTRICOS PARA AS VARIÁVEIS INDEPENDENTES PARA A ANÁLISE DO HOSPITAL PRIVADO

Tabela A8. 1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Gênero" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

Gênero		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Masculino	,148	95	,000	,892	95	,000
	Feminino	,158	105	,000	,868	105	,000
Fiabilidade	Masculino	,185	95	,000	,869	95	,000
	Feminino	,194	105	,000	,820	105	,000
Capacidade de Resposta	Masculino	,165	95	,000	,854	95	,000
	Feminino	,162	105	,000	,877	105	,000
Garantia	Masculino	,251	95	,000	,689	95	,000
	Feminino	,284	105	,000	,687	105	,000
Empatia	Masculino	,197	95	,000	,806	95	,000
	Feminino	,203	105	,000	,830	105	,000
P23	Masculino	,262	95	,000	,815	95	,000
	Feminino	,247	105	,000	,817	105	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A8. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Testes de Normalidade							
Idade		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	dos 18 aos 24 anos	,197	18	,064	,854	18	,010
	dos 25 aos 34 anos	,180	34	,007	,869	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,183	37	,003	,883	37	,001
	dos 45 aos 54 anos	,155	33	,042	,945	33	,095
	dos 55 aos 64 anos	,162	32	,032	,873	32	,001
	65 ou mais anos	,229	46	,000	,803	46	,000
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	,214	18	,028	,914	18	,103
	dos 25 aos 34 anos	,182	34	,006	,861	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,103	37	,200*	,915	37	,008
	dos 45 aos 54 anos	,141	33	,094	,926	33	,028
	dos 55 aos 64 anos	,224	32	,000	,736	32	,000
	65 ou mais anos	,395	46	,000	,602	46	,000
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	,201	18	,052	,925	18	,155
	dos 25 aos 34 anos	,180	34	,007	,874	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,130	37	,115	,937	37	,038
	dos 45 aos 54 anos	,138	33	,112	,898	33	,005
	dos 55 aos 64 anos	,173	32	,016	,842	32	,000
	65 ou mais anos	,299	46	,000	,671	46	,000
Garantia	dos 18 aos 24 anos	,232	18	,012	,754	18	,000
	dos 25 aos 34 anos	,254	34	,000	,715	34	,000
	dos 35 aos 44 anos	,188	37	,002	,911	37	,006
	dos 45 aos 54 anos	,214	33	,001	,831	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,299	32	,000	,561	32	,000
	65 ou mais anos	,504	46	,000	,448	46	,000
Empatia	dos 18 aos 24 anos	,140	18	,200*	,914	18	,100
	dos 25 aos 34 anos	,196	34	,002	,829	34	,000
	dos 35 aos 44 anos	,167	37	,011	,909	37	,005
	dos 45 aos 54 anos	,181	33	,008	,877	33	,001
	dos 55 aos 64 anos	,234	32	,000	,710	32	,000
	65 ou mais anos	,367	46	,000	,641	46	,000
P23	dos 18 aos 24 anos	,254	18	,003	,882	18	,028
	dos 25 aos 34 anos	,238	34	,000	,849	34	,000
	dos 35 aos 44 anos	,266	37	,000	,851	37	,000
	dos 45 aos 54 anos	,288	33	,000	,795	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,246	32	,000	,791	32	,000
	65 ou mais anos	,437	46	,000	,607	46	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A8. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Testes de Normalidade							
Grau de Escolaridade		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,396	22	,000	,646	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,157	11	,200*	,895	11	,162
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,227	34	,000	,752	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,120	63	,025	,932	63	,002
	Bacharelato ou Licenciatura	,166	53	,001	,927	53	,003
	Pós-Graduação ou Superior	,301	16	,000	,870	16	,027
Fiabilidade	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,439	22	,000	,501	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,420	11	,000	,535	11	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,203	34	,001	,834	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,137	63	,005	,899	63	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,145	53	,007	,888	53	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,137	16	,200*	,908	16	,108
Capacidade de Resposta	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,384	22	,000	,588	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,295	11	,008	,694	11	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,165	34	,020	,854	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,114	63	,041	,922	63	,001
	Bacharelato ou Licenciatura	,151	53	,004	,879	53	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,134	16	,200*	,952	16	,528
Garantia	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,530	22	,000	,332	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,389	11	,000	,432	11	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,270	34	,000	,671	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,202	63	,000	,802	63	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,260	53	,000	,790	53	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,169	16	,200*	,853	16	,015
Empatia	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,367	22	,000	,662	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,342	11	,001	,541	11	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,211	34	,001	,800	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,125	63	,016	,918	63	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,186	53	,000	,828	53	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,147	16	,200*	,917	16	,150
P23	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,515	22	,000	,412	22	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,353	11	,000	,649	11	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,252	34	,000	,822	34	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,271	63	,000	,857	63	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,272	53	,000	,796	53	,000
	Pós-Graduação ou Superior	,276	16	,002	,872	16	,029

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A8. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

Familiaridade com o Serviço		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Primeira Consulta	,183	57	,000	,861	57	,000
	Consulta de Seguimento	,138	143	,000	,882	143	,000
Fiabilidade	Primeira Consulta	,217	57	,000	,809	57	,000
	Consulta de Seguimento	,171	143	,000	,851	143	,000
Capacidade de Resposta	Primeira Consulta	,204	57	,000	,801	57	,000
	Consulta de Seguimento	,146	143	,000	,893	143	,000
Garantia	Primeira Consulta	,313	57	,000	,680	57	,000
	Consulta de Seguimento	,251	143	,000	,685	143	,000
Empatia	Primeira Consulta	,222	57	,000	,772	57	,000
	Consulta de Seguimento	,186	143	,000	,834	143	,000
P23	Primeira Consulta	,250	57	,000	,802	57	,000
	Consulta de Seguimento	,240	143	,000	,823	143	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A8. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Testes de Normalidade

Tempo de Espera pela Consulta	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.	
Tangibilidade	Menos de 1 semana	,186	60	,000	,849	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,160	46	,005	,913	46	,002
	Entre 2 semanas e 1 mês	,161	49	,003	,868	49	,000
	Entre 1 e 3 meses	,160	37	,018	,905	37	,004
	Entre 4 e 6 meses	,376	6	,008	,666	6	,003
Fiabilidade	Menos de 1 semana	,197	60	,000	,819	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,230	46	,000	,811	46	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,164	49	,002	,889	49	,000
	Entre 1 e 3 meses	,162	37	,016	,862	37	,000
	Entre 4 e 6 meses	,492	6	,000	,496	6	,000
	Mais de 6 meses	,260	2
Capacidade de Resposta	Menos de 1 semana	,204	60	,000	,799	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,193	46	,000	,831	46	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,100	49	,200*	,940	49	,014
	Entre 1 e 3 meses	,136	37	,081	,878	37	,001
	Entre 4 e 6 meses	,492	6	,000	,496	6	,000
	Mais de 6 meses	,260	2
Garantia	Menos de 1 semana	,276	60	,000	,640	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,302	46	,000	,558	46	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,191	49	,000	,795	49	,000
	Entre 1 e 3 meses	,248	37	,000	,773	37	,000
	Entre 4 e 6 meses	,492	6	,000	,496	6	,000
	Mais de 6 meses	,260	2
Empatia	Menos de 1 semana	,233	60	,000	,750	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,229	46	,000	,720	46	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,138	49	,021	,905	49	,001
	Entre 1 e 3 meses	,196	37	,001	,862	37	,000
	Entre 4 e 6 meses	,492	6	,000	,496	6	,000
	Mais de 6 meses	,260	2
P23	Menos de 1 semana	,296	60	,000	,756	60	,000
	Entre 1 e 2 semanas	,275	46	,000	,784	46	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,223	49	,000	,855	49	,000
	Entre 1 e 3 meses	,270	37	,000	,846	37	,000
	Mais de 6 meses	,260	2

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A8. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Testes de Normalidade

Tempo de Espera pelo Atendimento		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Tangibilidade	À hora marcada	,190	29	,009	,891	29	,006
	Menos de 15 minutos	,188	29	,010	,887	29	,005
	Entre 15 e 29 minutos	,165	61	,000	,830	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,151	45	,012	,905	45	,001
	Entre 1 e 2 horas	,177	28	,025	,872	28	,003
	Mais de 2 horas	,245	8	,172	,793	8	,024
Fiabilidade	À hora marcada	,235	29	,000	,715	29	,000
	Menos de 15 minutos	,169	29	,034	,845	29	,001
	Entre 15 e 29 minutos	,234	61	,000	,766	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,109	45	,200*	,925	45	,006
	Entre 1 e 2 horas	,216	28	,002	,871	28	,003
	Mais de 2 horas	,127	8	,200*	,978	8	,952
Capacidade de Resposta	À hora marcada	,209	29	,002	,777	29	,000
	Menos de 15 minutos	,196	29	,006	,870	29	,002
	Entre 15 e 29 minutos	,202	61	,000	,812	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,128	45	,064	,938	45	,019
	Entre 1 e 2 horas	,131	28	,200*	,909	28	,018
	Mais de 2 horas	,216	8	,200*	,859	8	,118
Garantia	À hora marcada	,293	29	,000	,604	29	,000
	Menos de 15 minutos	,288	29	,000	,800	29	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,324	61	,000	,599	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,215	45	,000	,801	45	,000
	Entre 1 e 2 horas	,185	28	,015	,841	28	,001
	Mais de 2 horas	,301	8	,031	,782	8	,018
Empatia	À hora marcada	,246	29	,000	,692	29	,000
	Menos de 15 minutos	,232	29	,000	,871	29	,002
	Entre 15 e 29 minutos	,244	61	,000	,758	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,167	45	,003	,863	45	,000
	Entre 1 e 2 horas	,145	28	,137	,894	28	,008
	Mais de 2 horas	,230	8	,200*	,848	8	,091
P23	À hora marcada	,253	29	,000	,775	29	,000
	Menos de 15 minutos	,269	29	,000	,777	29	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,276	61	,000	,785	61	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,207	45	,000	,857	45	,000
	Entre 1 e 2 horas	,250	28	,000	,846	28	,001
	Mais de 2 horas	,325	8	,013	,774	8	,015

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 9 – TESTES AOS PRESSUPOSTOS PARA UTILIZAÇÃO DE TESTES PARAMÉTRICOS PARA AS VARIÁVEIS INDEPENDENTES PARA A AMOSTRA DO HOSPITAL PÚBLICO

Tabela A9.1 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Género" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO – Testes de Normalidade							
Género		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Masculino	,084	95	,095	,978	95	,109
	Feminino	,098	105	,014	,978	105	,075
Fiabilidade	Masculino	,146	95	,000	,893	95	,000
	Feminino	,187	105	,000	,832	105	,000
Capacidade de Resposta	Masculino	,101	95	,018	,956	95	,003
	Feminino	,130	105	,000	,917	105	,000
Garantia	Masculino	,192	95	,000	,794	95	,000
	Feminino	,281	105	,000	,732	105	,000
Empatia	Masculino	,131	95	,000	,901	95	,000
	Feminino	,159	105	,000	,873	105	,000
P23	Masculino	,221	95	,000	,913	95	,000
	Feminino	,239	105	,000	,895	105	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 2 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Idade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Testes de Normalidade							
Idade		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
Tangibilidade	dos 18 aos 24 anos	,128	18	,200*	,985	18	,985
	dos 25 aos 34 anos	,153	34	,043	,928	34	,027
	dos 35 aos 44 anos	,178	37	,004	,947	37	,078
	dos 45 aos 54 anos	,185	33	,006	,886	33	,002
	dos 55 aos 64 anos	,143	32	,096	,955	32	,195
	65 ou mais anos	,122	46	,082	,957	46	,088
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	,135	18	,200*	,923	18	,146
	dos 25 aos 34 anos	,167	34	,017	,864	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,103	37	,200*	,940	37	,046
	dos 45 aos 54 anos	,267	33	,000	,736	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,221	32	,000	,843	32	,000
	65 ou mais anos	,200	46	,000	,816	46	,000
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	,149	18	,200*	,947	18	,379
	dos 25 aos 34 anos	,194	34	,002	,899	34	,004
	dos 35 aos 44 anos	,099	37	,200*	,964	37	,264
	dos 45 aos 54 anos	,139	33	,107	,838	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,112	32	,200*	,927	32	,033
	65 ou mais anos	,177	46	,001	,899	46	,001
Garantia	dos 18 aos 24 anos	,259	18	,002	,834	18	,005
	dos 25 aos 34 anos	,197	34	,002	,814	34	,000
	dos 35 aos 44 anos	,178	37	,004	,785	37	,000
	dos 45 aos 54 anos	,273	33	,000	,634	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,258	32	,000	,796	32	,000
	65 ou mais anos	,369	46	,000	,637	46	,000
Empatia	dos 18 aos 24 anos	,124	18	,200*	,947	18	,380
	dos 25 aos 34 anos	,229	34	,000	,868	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,104	37	,200*	,930	37	,022
	dos 45 aos 54 anos	,260	33	,000	,810	33	,000
	dos 55 aos 64 anos	,220	32	,000	,837	32	,000
	65 ou mais anos	,182	46	,001	,827	46	,000
P23	dos 18 aos 24 anos	,231	18	,012	,875	18	,022
	dos 25 aos 34 anos	,229	34	,000	,877	34	,001
	dos 35 aos 44 anos	,260	37	,000	,901	37	,003
	dos 45 aos 54 anos	,232	33	,000	,899	33	,005
	dos 55 aos 64 anos	,228	32	,000	,884	32	,003
	65 ou mais anos	,197	46	,000	,901	46	,001

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 3 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Testes de Normalidade							
Grau de Escolaridade		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Não sabe ler nem escrever	,132	6	,200*	,982	6	,959
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,129	56	,021	,957	56	,044
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,127	22	,200*	,945	22	,249
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,170	47	,002	,898	47	,001
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,121	46	,089	,968	46	,233
	Bacharelato ou Licenciatura	,158	18	,200*	,948	18	,393
	Pós-Graduação ou Superior	,231	5	,200*	,943	5	,685
Fiabilidade	Não sabe ler nem escrever	,268	6	,200*	,875	6	,249
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,241	56	,000	,770	56	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,160	22	,150	,882	22	,013
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,177	47	,001	,829	47	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,135	46	,035	,909	46	,002
	Bacharelato ou Licenciatura	,162	18	,200*	,963	18	,659
	Pós-Graduação ou Superior	,344	5	,053	,748	5	,029
Capacidade de Resposta	Não sabe ler nem escrever	,208	6	,200*	,889	6	,312
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,172	56	,000	,860	56	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,125	22	,200*	,926	22	,099
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,155	47	,006	,913	47	,002
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,140	46	,024	,949	46	,043
	Bacharelato ou Licenciatura	,177	18	,142	,906	18	,072
	Pós-Graduação ou Superior	,220	5	,200*	,896	5	,390
Garantia	Não sabe ler nem escrever	,323	6	,050	,707	6	,007
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,361	56	,000	,600	56	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,310	22	,000	,746	22	,000
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,228	47	,000	,781	47	,000
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,193	46	,000	,809	46	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,150	18	,200*	,934	18	,226
	Pós-Graduação ou Superior	,221	5	,200*	,902	5	,421
Empatia	Não sabe ler nem escrever	,183	6	,200*	,936	6	,630
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,220	56	,000	,769	56	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,209	22	,014	,878	22	,011
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,144	47	,016	,902	47	,001
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,121	46	,090	,900	46	,001
	Bacharelato ou Licenciatura	,143	18	,200*	,925	18	,161
	Pós-Graduação ou Superior	,261	5	,200*	,932	5	,608
P23	Não sabe ler nem escrever	,223	6	,200*	,908	6	,421
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	,202	56	,000	,897	56	,000
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	,232	22	,003	,894	22	,023
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,269	47	,000	,900	47	,001
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	,253	46	,000	,875	46	,000
	Bacharelato ou Licenciatura	,199	18	,057	,915	18	,106
	Pós-Graduação ou Superior	,300	5	,161	,833	5	,146

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 4 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Familiaridade com o Serviço" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO – Testes de Normalidade							
Familiaridade com o Serviço		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Primeira Consulta	,098	48	,200*	,967	48	,200
	Consulta de Seguimento	,070	152	,070	,980	152	,029
Fiabilidade	Primeira Consulta	,245	48	,000	,825	48	,000
	Consulta de Seguimento	,171	152	,000	,866	152	,000
Capacidade de Resposta	Primeira Consulta	,172	48	,001	,882	48	,000
	Consulta de Seguimento	,126	152	,000	,950	152	,000
Garantia	Primeira Consulta	,225	48	,000	,706	48	,000
	Consulta de Seguimento	,268	152	,000	,795	152	,000
Empatia	Primeira Consulta	,192	48	,000	,844	48	,000
	Consulta de Seguimento	,149	152	,000	,893	152	,000
P23	Primeira Consulta	,273	48	,000	,869	48	,000
	Consulta de Seguimento	,216	152	,000	,914	152	,000

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 5 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Testes de Normalidade							
Tempo de Espera pela Consulta		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	Entre 1 e 2 semanas	,115	26	,200*	,942	26	,149
	Entre 2 semanas e 1 mês	,088	53	,200*	,979	53	,468
	Entre 1 e 3 meses	,107	75	,032	,950	75	,005
	Entre 4 e 6 meses	,089	34	,200*	,956	34	,185
	Mais de 6 meses	,125	11	,200*	,971	11	,899
Fiabilidade	Entre 1 e 2 semanas	,166	26	,064	,835	26	,001
	Entre 2 semanas e 1 mês	,160	53	,002	,891	53	,000
	Entre 1 e 3 meses	,186	75	,000	,833	75	,000
	Entre 4 e 6 meses	,234	34	,000	,829	34	,000
	Mais de 6 meses	,176	11	,200*	,897	11	,169
Capacidade de Resposta	Entre 1 e 2 semanas	,147	26	,155	,945	26	,181
	Entre 2 semanas e 1 mês	,097	53	,200*	,950	53	,028
	Entre 1 e 3 meses	,120	75	,010	,890	75	,000
	Entre 4 e 6 meses	,185	34	,005	,903	34	,005
	Mais de 6 meses	,199	11	,200*	,936	11	,478
Garantia	Entre 1 e 2 semanas	,197	26	,010	,821	26	,000
	Entre 2 semanas e 1 mês	,236	53	,000	,775	53	,000
	Entre 1 e 3 meses	,231	75	,000	,721	75	,000
	Entre 4 e 6 meses	,292	34	,000	,751	34	,000
	Mais de 6 meses	,219	11	,146	,880	11	,104
Empatia	Entre 1 e 2 semanas	,159	26	,087	,866	26	,003
	Entre 2 semanas e 1 mês	,133	53	,020	,907	53	,001
	Entre 1 e 3 meses	,149	75	,000	,863	75	,000
	Entre 4 e 6 meses	,187	34	,004	,875	34	,001
	Mais de 6 meses	,201	11	,200*	,899	11	,180
P23	Entre 1 e 2 semanas	,163	26	,075	,936	26	,106
	Entre 2 semanas e 1 mês	,311	53	,000	,837	53	,000
	Entre 1 e 3 meses	,237	75	,000	,877	75	,000
	Entre 4 e 6 meses	,194	34	,002	,906	34	,007
	Mais de 6 meses	,255	11	,044	,899	11	,181

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 6 - Teste de aderência à distribuição normal para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as 5 dimensões de qualidade e para o P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Testes de Normalidade							
Tempo de Espera pelo Atendimento		Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
		Estatística	df	Sig.	Estatística	df	Sig.
Tangibilidade	À hora marcada	,150	10	,200*	,954	10	,717
	Menos de 15 minutos	,167	9	,200*	,917	9	,369
	Entre 15 e 29 minutos	,105	27	,200*	,956	27	,294
	Entre 30 e 59 minutos	,098	47	,200*	,974	47	,372
	Entre 1 e 2 horas	,087	70	,200*	,969	70	,080
	Mais de 2 horas	,070	37	,200*	,972	37	,472
Fiabilidade	À hora marcada	,187	10	,200*	,895	10	,192
	Menos de 15 minutos	,347	9	,002	,695	9	,001
	Entre 15 e 29 minutos	,173	27	,037	,867	27	,003
	Entre 30 e 59 minutos	,166	47	,002	,864	47	,000
	Entre 1 e 2 horas	,160	70	,000	,862	70	,000
	Mais de 2 horas	,157	37	,021	,881	37	,001
Capacidade de Resposta	À hora marcada	,221	10	,180	,924	10	,390
	Menos de 15 minutos	,275	9	,048	,730	9	,003
	Entre 15 e 29 minutos	,159	27	,076	,897	27	,011
	Entre 30 e 59 minutos	,150	47	,010	,911	47	,002
	Entre 1 e 2 horas	,098	70	,095	,945	70	,004
	Mais de 2 horas	,104	37	,200*	,951	37	,104
Garantia	À hora marcada	,215	10	,200*	,864	10	,086
	Menos de 15 minutos	,339	9	,004	,532	9	,000
	Entre 15 e 29 minutos	,264	27	,000	,718	27	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,236	47	,000	,740	47	,000
	Entre 1 e 2 horas	,207	70	,000	,743	70	,000
	Mais de 2 horas	,205	37	,000	,853	37	,000
Empatia	À hora marcada	,271	10	,037	,894	10	,187
	Menos de 15 minutos	,272	9	,054	,674	9	,001
	Entre 15 e 29 minutos	,197	27	,008	,828	27	,000
	Entre 30 e 59 minutos	,183	47	,000	,837	47	,000
	Entre 1 e 2 horas	,109	70	,038	,900	70	,000
	Mais de 2 horas	,109	37	,200*	,927	37	,018
P23	À hora marcada	,472	10	,000	,532	10	,000
	Menos de 15 minutos	,208	9	,200*	,899	9	,248
	Entre 15 e 29 minutos	,271	27	,000	,872	27	,003
	Entre 30 e 59 minutos	,262	47	,000	,870	47	,000
	Entre 1 e 2 horas	,237	70	,000	,881	70	,000
	Mais de 2 horas	,146	37	,046	,943	37	,058

Legenda: a - Correlação de Significância de Lilliefors; *- Limite inferior da significância verdadeira.
(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A9. 7 - Teste à homogeneidade de variância para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para a dimensão Tangibilidade para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Testes de Homogeneidade de Variância					
Tempo de Espera pelo Atendimento		Estatística de Levene	df1	df2	Sig.
Tangibilidade	Com base em média	1,381	5	194	,233
	Com base em mediana	1,322	5	194	,256
	Com base em mediana e com df ajustado	1,322	5	182,980	,257
	Com base em média aparada	1,382	5	194	,233

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 10 – TESTES DE COMPARAÇÃO MÚLTIPLA DE MÉDIAS E MÉDIAS PARA A ANÁLISE GERAL

Tabela A10. 1 - Médias para a variável independente "Tipo de Hospital" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias							
Tipo de Hospital		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
Hospital Privado	Média	6,2175	6,2330	6,0037	6,3813	6,2070	6,13
	N	200	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,74065	,84062	1,01356	,93941	,92565	,868
Hospital Público	Média	5,1075	5,8720	5,3575	6,1562	5,7560	4,99
	N	200	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,98497	1,17666	1,24471	1,09287	1,18333	1,305
Total	Média	5,6625	6,0525	5,6806	6,2688	5,9815	5,56
	N	400	400	400	400	400	400
	Desvio Padrão	1,03260	1,03713	1,17888	1,02397	1,08476	1,245

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 2 - Médias para a variável independente "Gênero" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias			
Gênero		Fiabilidade	Garantia
Masculino	Média	5,9389	6,1447
	N	190	190
	Desvio Padrão	1,09895	1,11778
Feminino	Média	6,1552	6,3810
	N	210	210
	Desvio Padrão	,96904	,91935
Total	Média	6,0525	6,2688
	N	400	400
	Desvio Padrão	1,03713	1,02397

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 3 - Teste de Tukey para comparação múltipla de médias para a variável independente "Idade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Tukey HSD							
Idade		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		
(I) Idade em anos	(J) Idade em anos				Limite inferior	Limite superior	
Tangibilidade dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-7,155229	23,261379	1,000	-73,77120	59,46075	
	dos 35 aos 44 anos	1,848348	22,932622	1,000	-63,82613	67,52283	
	dos 45 aos 54 anos	12,487374	23,383061	,995	-54,47707	79,45182	
	dos 55 aos 64 anos	-41,579861	23,511658	,487	-108,91259	25,75286	
	65 ou mais anos	-53,888285	22,186271	,149	-117,42536	9,64879	
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	7,155229	23,261379	1,000	-59,46075	73,77120	
	dos 35 aos 44 anos	9,003577	18,958254	,997	-45,28910	63,29626	
	dos 45 aos 54 anos	19,642602	19,500712	,915	-36,20357	75,48877	
	dos 55 aos 64 anos	-34,424632	19,654727	,499	-90,71187	21,86261	
	65 ou mais anos	-46,733056	18,048292	,102	-98,41979	4,95367	
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	-1,848348	22,932622	1,000	-67,52283	63,82613	
	dos 25 aos 34 anos	-9,003577	18,958254	,997	-63,29626	45,28910	

		dos 45 aos 54 anos	10,639025	19,107360	,994	-44,08066	65,35871
		dos 55 aos 64 anos	-43,428209	19,264520	,216	-98,59797	11,74155
		65 ou mais anos	-55,736633*	17,622550	,021	-106,20412	-5,26914
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	-12,487374	23,383061	,995	-79,45182	54,47707
		dos 25 aos 34 anos	-19,642602	19,500712	,915	-75,48877	36,20357
		dos 35 aos 44 anos	-10,639025	19,107360	,994	-65,35871	44,08066
		dos 55 aos 64 anos	-54,067235	19,798588	,072	-110,76646	2,63199
		65 ou mais anos	-66,375659*	18,204852	,004	-118,51074	-14,24057
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	41,579861	23,511658	,487	-25,75286	108,91259
		dos 25 aos 34 anos	34,424632	19,654727	,499	-21,86261	90,71187
		dos 35 aos 44 anos	43,428209	19,264520	,216	-11,74155	98,59797
		dos 45 aos 54 anos	54,067235	19,798588	,072	-2,63199	110,76646
		65 ou mais anos	-12,308424	18,369735	,985	-64,91570	40,29885
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	53,888285	22,186271	,149	-9,64879	117,42536
		dos 25 aos 34 anos	46,733056	18,048292	,102	-4,95367	98,41979
		dos 35 aos 44 anos	55,736633*	17,622550	,021	5,26914	106,20412
		dos 45 aos 54 anos	66,375659*	18,204852	,004	14,24057	118,51074
		dos 55 aos 64 anos	12,308424	18,369735	,985	-40,29885	64,91570
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-32,754902	22,151737	,678	-96,19308	30,68328
		dos 35 aos 44 anos	-30,328829	21,838664	,734	-92,87043	32,21277
		dos 45 aos 54 anos	-71,727273*	22,267615	,017	-135,49731	-7,95724
		dos 55 aos 64 anos	-86,026042*	22,390077	,002	-150,14678	-21,90530
		65 ou mais anos	-121,253623*	21,127915	,000	-181,75978	-60,74746
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	32,754902	22,151737	,678	-30,68328	96,19308
		dos 35 aos 44 anos	2,426073	18,053886	1,000	-49,27667	54,12882
		dos 45 aos 54 anos	-38,972371	18,570466	,290	-92,15450	14,20976
		dos 55 aos 64 anos	-53,271140	18,717134	,053	-106,87330	,33102
		65 ou mais anos	-88,498721*	17,187331	,000	-137,71983	-39,27761
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	30,328829	21,838664	,734	-32,21277	92,87043
		dos 25 aos 34 anos	-2,426073	18,053886	1,000	-54,12882	49,27667
		dos 45 aos 54 anos	-41,398444	18,195878	,207	-93,50783	10,71094
		dos 55 aos 64 anos	-55,697213*	18,345541	,030	-108,23520	-3,15922
		65 ou mais anos	-90,924794*	16,781899	,000	-138,98482	-42,86476
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	71,727273*	22,267615	,017	7,95724	135,49731
		dos 25 aos 34 anos	38,972371	18,570466	,290	-14,20976	92,15450
		dos 35 aos 44 anos	41,398444	18,195878	,207	-10,71094	93,50783
		dos 55 aos 64 anos	-14,298769	18,854132	,974	-68,29326	39,69573
		65 ou mais anos	-49,526350	17,336423	,051	-99,17443	,12173
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	86,026042*	22,390077	,002	21,90530	150,14678
		dos 25 aos 34 anos	53,271140	18,717134	,053	-,33102	106,87330
		dos 35 aos 44 anos	55,697213*	18,345541	,030	3,15922	108,23520
		dos 45 aos 54 anos	14,298769	18,854132	,974	-39,69573	68,29326
		65 ou mais anos	-35,227582	17,493440	,336	-85,32533	14,87016
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	121,253623*	21,127915	,000	60,74746	181,75978
		dos 25 aos 34 anos	88,498721*	17,187331	,000	39,27761	137,71983
		dos 35 aos 44 anos	90,924794*	16,781899	,000	42,86476	138,98482
		dos 45 aos 54 anos	49,526350	17,336423	,051	-,12173	99,17443
		dos 55 aos 64 anos	35,227582	17,493440	,336	-14,87016	85,32533
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-33,854575	22,503877	,662	-98,30122	30,59207
		dos 35 aos 44 anos	-21,225601	22,185827	,931	-84,76141	42,31021
		dos 45 aos 54 anos	-64,180556	22,621597	,054	-128,96432	,60321
		dos 55 aos 64 anos	-67,581597*	22,746006	,037	-132,72165	-2,44155
		65 ou mais anos	-116,358092*	21,463780	,000	-177,82610	-54,89008
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 18 aos 24 anos	33,854575	22,503877	,662	-30,59207	98,30122
		dos 35 aos 44 anos	12,628975	18,340883	,983	-39,89568	65,15363
		dos 45 aos 54 anos	-30,325980	18,865676	,594	-84,35353	23,70157
		dos 55 aos 64 anos	-33,727022	19,014675	,484	-88,18128	20,72724
		65 ou mais anos	-82,503517*	17,460554	,000	-132,50708	-32,49995
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	21,225601	22,185827	,931	-42,31021	84,76141	

		dos 25 aos 34 anos	-12,628975	18,340883	,983	-65,15363	39,89568
		dos 45 aos 54 anos	-42,954955	18,485133	,187	-95,89271	9,98280
		dos 55 aos 64 anos	-46,355997	18,637175	,130	-99,72917	7,01718
		65 ou mais anos	-95,132491*	17,048676	,000	-143,95652	-46,30846
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	64,180556	22,621597	,054	-,60321	128,96432
		dos 35 aos 44 anos	30,325980	18,865676	,594	-23,70157	84,35353
		dos 45 aos 54 anos	42,954955	18,485133	,187	-9,98280	95,89271
		dos 55 aos 64 anos	-3,401042	19,153851	1,000	-58,25387	51,45179
		65 ou mais anos	-52,177536*	17,612015	,038	-102,61486	-1,74022
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	67,581597*	22,746006	,037	2,44155	132,72165
		dos 35 aos 44 anos	33,727022	19,014675	,484	-20,72724	88,18128
		dos 45 aos 54 anos	46,355997	18,637175	,130	-7,01718	99,72917
		dos 55 aos 64 anos	3,401042	19,153851	1,000	-51,45179	58,25387
		65 ou mais anos	-48,776495	17,771529	,069	-99,67063	2,11764
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	116,358092*	21,463780	,000	54,89008	177,82610
		dos 35 aos 44 anos	82,503517*	17,460554	,000	32,49995	132,50708
		dos 45 aos 54 anos	95,132491*	17,048676	,000	46,30846	143,95652
		dos 55 aos 64 anos	52,177536*	17,612015	,038	1,74022	102,61486
		65 ou mais anos	48,776495	17,771529	,069	-2,11764	99,67063
Garantia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-20,332516	21,308023	,932	-81,35447	40,68944
		dos 35 aos 44 anos	-5,019520	21,006874	1,000	-65,17904	55,14000
		dos 45 aos 54 anos	-45,191919	21,419487	,284	-106,53308	16,14924
		dos 55 aos 64 anos	-55,894097	21,537285	,101	-117,57261	5,78442
		65 ou mais anos	-100,814614*	20,323196	,000	-159,01622	-42,61301
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	20,332516	21,308023	,932	-40,68944	81,35447
		dos 35 aos 44 anos	15,312997	17,366250	,951	-34,42050	65,04649
		dos 45 aos 54 anos	-24,859403	17,863155	,732	-76,01594	26,29713
		dos 55 aos 64 anos	-35,561581	18,004237	,358	-87,12214	15,99898
		65 ou mais anos	-80,482097*	16,532701	,000	-127,82847	-33,13572
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	5,019520	21,006874	1,000	-55,14000	65,17904
		dos 35 aos 44 anos	-15,312997	17,366250	,951	-65,04649	34,42050
		dos 45 aos 54 anos	-40,172400	17,502834	,198	-90,29705	9,95225
		dos 55 aos 64 anos	-50,874578*	17,646797	,047	-101,41150	-,33765
		65 ou mais anos	-95,795094*	16,142711	,000	-142,02462	-49,56557
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	45,191919	21,419487	,284	-16,14924	106,53308
		dos 35 aos 44 anos	24,859403	17,863155	,732	-26,29713	76,01594
		dos 45 aos 54 anos	40,172400	17,502834	,198	-9,95225	90,29705
		dos 55 aos 64 anos	-10,702178	18,136017	,992	-62,64013	41,23578
		65 ou mais anos	-55,622694*	16,676114	,012	-103,37978	-7,86561
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	55,894097	21,537285	,101	-5,78442	117,57261
		dos 35 aos 44 anos	35,561581	18,004237	,358	-15,99898	87,12214
		dos 45 aos 54 anos	50,874578*	17,646797	,047	,33765	101,41150
		dos 55 aos 64 anos	10,702178	18,136017	,992	-41,23578	62,64013
		65 ou mais anos	-44,920516	16,827151	,084	-93,11014	3,26911
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	100,814614*	20,323196	,000	42,61301	159,01622
		dos 35 aos 44 anos	80,482097*	16,532701	,000	33,13572	127,82847
		dos 45 aos 54 anos	95,795094*	16,142711	,000	49,56557	142,02462
		dos 55 aos 64 anos	55,622694*	16,676114	,012	7,86561	103,37978
		65 ou mais anos	44,920516	16,827151	,084	-3,26911	93,11014
Empatia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-24,696078	22,316986	,879	-88,60750	39,21534
		dos 35 aos 44 anos	-10,490991	22,001577	,997	-73,49915	52,51716
		dos 45 aos 54 anos	-46,765152	22,433728	,297	-111,01090	17,48060
		dos 55 aos 64 anos	-72,861979*	22,557104	,017	-137,46105	-8,26291
		65 ou mais anos	-106,101449*	21,285527	,000	-167,05898	-45,14392
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	24,696078	22,316986	,879	-39,21534	88,60750
		dos 35 aos 44 anos	14,205087	18,188565	,971	-37,88336	66,29353
		dos 45 aos 54 anos	-22,069073	18,708999	,846	-75,64794	31,50979
		dos 55 aos 64 anos	-48,165901	18,856762	,111	-102,16793	5,83612
		65 ou mais anos	-81,405371*	17,315547	,000	-130,99366	-31,81708
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	10,490991	22,001577	,997	-52,51716	73,49915
		dos 25 aos 34 anos	-14,205087	18,188565	,971	-66,29353	37,88336

	dos 45 aos 54 anos		-36,274161	18,331617	,356	-88,77228	16,22396
	dos 55 aos 64 anos		-62,370988*	18,482396	,010	-115,30091	-9,44107
	65 ou mais anos		-95,610458*	16,907090	,000	-144,02901	-47,19191
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos		46,765152	22,433728	,297	-17,48060	111,01090
	dos 25 aos 34 anos		22,069073	18,708999	,846	-31,50979	75,64794
	dos 35 aos 44 anos		36,274161	18,331617	,356	-16,22396	88,77228
	dos 55 aos 64 anos		-26,096828	18,994782	,743	-80,49412	28,30046
	65 ou mais anos		-59,336298*	17,465750	,010	-109,35474	-9,31785
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos		72,861979*	22,557104	,017	8,26291	137,46105
	dos 25 aos 34 anos		48,165901	18,856762	,111	-5,83612	102,16793
	dos 35 aos 44 anos		62,370988*	18,482396	,010	9,44107	115,30091
	dos 45 aos 54 anos		26,096828	18,994782	,743	-28,30046	80,49412
	65 ou mais anos		-33,239470	17,623939	,412	-83,71094	17,23200
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos		106,101449*	21,285527	,000	45,14392	167,05898
	dos 25 aos 34 anos		81,405371*	17,315547	,000	31,81708	130,99366
	dos 35 aos 44 anos		95,610458*	16,907090	,000	47,19191	144,02901
	dos 45 aos 54 anos		59,336298*	17,465750	,010	9,31785	109,35474
	dos 55 aos 64 anos		33,239470	17,623939	,412	-17,23200	83,71094
P23	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-32,292484	22,235369	,695	-95,97017	31,38520
		dos 35 aos 44 anos	-30,673048	21,921114	,728	-93,45077	32,10467
		dos 45 aos 54 anos	-51,827020	22,351684	,189	-115,83781	12,18377
		dos 55 aos 64 anos	-74,129340*	22,474609	,013	-138,49216	-9,76652
		65 ou mais anos	-97,071256*	21,207682	,000	-157,80585	-36,33666
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos		32,292484	22,235369	,695	-31,38520	95,97017
	dos 35 aos 44 anos		1,619436	18,122046	1,000	-50,27851	53,51738
	dos 45 aos 54 anos		-19,534537	18,640577	,901	-72,91745	33,84838
	dos 55 aos 64 anos		-41,836857	18,787799	,228	-95,64139	11,96767
	65 ou mais anos		-64,778772*	17,252221	,003	-114,18571	-15,37183
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos		30,673048	21,921114	,728	-32,10467	93,45077
	dos 25 aos 34 anos		-1,619436	18,122046	1,000	-53,51738	50,27851
	dos 45 aos 54 anos		-21,153972	18,264575	,856	-73,46009	31,15215
	dos 55 aos 64 anos		-43,456292	18,414803	,173	-96,19264	9,28005
	65 ou mais anos		-66,398208*	16,845257	,001	-114,63968	-18,15673
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos		51,827020	22,351684	,189	-12,18377	115,83781
	dos 25 aos 34 anos		19,534537	18,640577	,901	-33,84838	72,91745
	dos 35 aos 44 anos		21,153972	18,264575	,856	-31,15215	73,46009
	dos 55 aos 64 anos		-22,302320	18,925314	,847	-76,50067	31,89603
	65 ou mais anos		-45,244236	17,401875	,100	-95,07975	4,59128
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos		74,129340*	22,474609	,013	9,76652	138,49216
	dos 25 aos 34 anos		41,836857	18,787799	,228	-11,96767	95,64139
	dos 35 aos 44 anos		43,456292	18,414803	,173	-9,28005	96,19264
	dos 45 aos 54 anos		22,302320	18,925314	,847	-31,89603	76,50067
	65 ou mais anos		-22,941916	17,559485	,781	-73,22880	27,34497
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos		97,071256*	21,207682	,000	36,33666	157,80585
	dos 25 aos 34 anos		64,778772*	17,252221	,003	15,37183	114,18571
	dos 35 aos 44 anos		66,398208*	16,845257	,001	18,15673	114,63968
	dos 45 aos 54 anos		45,244236	17,401875	,100	-4,59128	95,07975
	dos 55 aos 64 anos		22,941916	17,559485	,781	-27,34497	73,22880

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 4 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias							
Idade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
dos 18 aos 24 anos	Média	5,5069	5,4556	5,1111	5,7986	5,6056	5,11
	N	36	36	36	36	36	36
	Desvio Padrão	1,05134	1,16777	1,20778	1,32263	1,05775	,950
dos 25 aos 34 anos	Média	5,5588	5,6824	5,4118	6,0221	5,6882	5,24
	N	68	68	68	68	68	68
	Desvio Padrão	1,10301	1,35304	1,31422	1,24719	1,30046	1,497
dos 35 aos 44 anos	Média	5,4966	5,8649	5,3818	6,0777	5,7027	5,32
	N	74	74	74	74	74	74
	Desvio Padrão	1,04398	,90606	1,09108	,93168	1,02262	1,240
dos 45 aos 54 anos	Média	5,4129	6,1788	5,7841	6,3030	5,9758	5,55
	N	66	66	66	66	66	66
	Desvio Padrão	,95725	,83767	1,08387	,92353	1,07074	1,192
dos 55 aos 64 anos	Média	5,8945	6,2500	5,7695	6,3711	6,1500	5,77
	N	64	64	64	64	64	64
	Desvio Padrão	,87832	,89655	1,16522	,98802	1,04502	1,178
65 ou mais anos	Média	5,9511	6,4826	6,2065	6,6929	6,4565	6,01
	N	92	92	92	92	92	92
	Desvio Padrão	1,04121	,79346	,98937	,66723	,79908	1,074
Total	Média	5,6625	6,0525	5,6806	6,2688	5,9815	5,56
	N	400	400	400	400	400	400
	Desvio Padrão	1,03260	1,03713	1,17888	1,02397	1,08476	1,245

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 5 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Grau de Escolaridade			Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
(I) Grau de Escolaridade	(J) Grau de Escolaridade	Limite inferior				Limite superior	
Fiabilidade	Não sabe ler nem escrever	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-95,178571	43,694557	,630	-228,79493	38,43779
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-70,580087	46,082730	1,000	-211,49939	70,33922
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-31,977954	43,627869	1,000	-165,39039	101,43448
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-18,827654	43,179830	1,000	-150,87000	113,21469
		Bacharelato ou Licenciatura	-22,611670	43,871583	1,000	-156,76937	111,54603
		Pós-Graduação ou Superior	-17,642857	48,331975	1,000	-165,44027	130,15456
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	95,178571	43,694557	,630	-38,43779	228,79493
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	24,598485	22,997012	1,000	-45,72554	94,92251
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	63,200617*	17,568025	,008	9,47824	116,92300
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	76,350917*	16,423830	,000	26,12744	126,57439
		Bacharelato ou Licenciatura	72,566901*	18,164810	,002	17,01958	128,11423
		Pós-Graduação ou Superior	77,535714	27,225436	,097	-5,71868	160,79010
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	70,580087	46,082730	1,000	-70,33922	211,49939
		1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-24,598485	22,997012	1,000	-94,92251	45,72554
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	38,602132	22,870052	1,000	-31,33365	108,53791
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		51,752433	22,003317	,402	-15,53291	119,03777	
Bacharelato ou Licenciatura		47,968417	23,331611	,849	-23,37880	119,31563	
Pós-Graduação ou Superior		52,937229	30,913235	1,000	-41,59432	147,46877	
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	31,977954	43,627869	1,000	-101,43448	165,39039	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-63,200617*	17,568025	,008	-116,92300	-9,47824	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-38,602132	22,870052	1,000	-108,53791	31,33365	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	13,150300	16,245581	1,000	-36,52809	62,82869	

	Bacharelato ou Licenciatura		9,366284	18,003805	1,000	-45,68869	64,42126	
	Pós-Graduação ou Superior		14,335097	27,118279	1,000	-68,59161	97,26180	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever		18,827654	43,179830	1,000	-113,21469	150,87000	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-76,350917*	16,423830	,000	-126,57439	-26,12744	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-51,752433	22,003317	,402	-119,03777	15,53291	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-13,150300	16,245581	1,000	-62,82869	36,52809	
		Bacharelato ou Licenciatura		-3,784016	16,889159	1,000	-55,43045	47,86242
	Pós-Graduação ou Superior		1,184797	26,391433	1,000	-79,51924	81,88884	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever		22,611670	43,871583	1,000	-111,54603	156,76937	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-72,566901*	18,164810	,002	-128,11423	-17,01958	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-47,968417	23,331611	,849	-119,31563	23,37880	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-9,366284	18,003805	1,000	-64,42126	45,68869	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		3,784016	16,889159	1,000	-47,86242	55,43045
	Pós-Graduação ou Superior		4,968813	27,508651	1,000	-79,15164	89,08926	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever		17,642857	48,331975	1,000	-130,15456	165,44027	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-77,535714	27,225436	,097	-160,79010	5,71868	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-52,937229	30,913235	1,000	-147,46877	41,59432	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-14,335097	27,118279	1,000	-97,26180	68,59161	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-1,184797	26,391433	1,000	-81,88884	79,51924
	Bacharelato ou Licenciatura		-4,968813	27,508651	1,000	-89,08926	79,15164	
Capacidade de Resposta	Não sabe ler nem escrever							
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-71,122711	44,448870	1,000	-207,04573	64,80031	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-58,132035	46,878271	1,000	-201,48408	85,22001	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-4,978836	44,381031	1,000	-140,69441	130,73674	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-10,998034	43,925256	1,000	-145,31986	123,32380	
	Bacharelato ou Licenciatura		-31,557344	44,628952	1,000	-168,03105	104,91636	
	Pós-Graduação ou Superior		13,333333	49,166345	1,000	-137,01556	163,68222	
1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever		71,122711	44,448870	1,000	-64,80031	207,04573	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		12,990676	23,394017	1,000	-58,54737	84,52872	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		66,143875*	17,871308	,005	11,49407	120,79368	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		60,124677*	16,707360	,008	9,03418	111,21517
		Bacharelato ou Licenciatura		39,565367	18,478395	,690	-16,94089	96,07162
	Pós-Graduação ou Superior		84,456044	27,695437	,051	-23559	169,14768	
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever		58,132035	46,878271	1,000	-85,22001	201,48408	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-12,990676	23,394017	1,000	-84,52872	58,54737	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		53,153199	23,264864	,480	-17,98991	124,29630	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		47,134001	22,383167	,753	-21,31291	115,58091
		Bacharelato ou Licenciatura		26,574691	23,734392	1,000	-46,00421	99,15359
	Pós-Graduação ou Superior		71,465368	31,446900	,495	-24,69810	167,62884	
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever		4,978836	44,381031	1,000	-130,73674	140,69441	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-66,143875*	17,871308	,005	-120,79368	-11,49407	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-53,153199	23,264864	,480	-124,29630	17,98991	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-6,019198	16,526033	1,000	-56,55520	44,51681
		Bacharelato ou Licenciatura		-26,578508	18,314611	1,000	-82,58392	29,42690
	Pós-Graduação ou Superior		18,312169	27,586431	1,000	-66,04613	102,67047	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever		10,998034	43,925256	1,000	-123,32380	145,31986	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-60,124677*	16,707360	,008	-111,21517	-9,03418	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-47,134001	22,383167	,753	-115,58091	21,31291	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		6,019198	16,526033	1,000	-44,51681	56,55520	
		Bacharelato ou Licenciatura		-20,559310	17,180722	1,000	-73,09733	31,97871
	Pós-Graduação ou Superior		24,331367	26,847037	1,000	-57,76589	106,42863	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever		31,557344	44,628952	1,000	-104,91636	168,03105	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-39,565367	18,478395	,690	-96,07162	16,94089	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-26,574691	23,734392	1,000	-99,15359	46,00421	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		26,578508	18,314611	1,000	-29,42690	82,58392	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		20,559310	17,180722	1,000	-31,97871	73,09733
	Pós-Graduação ou Superior		44,890677	27,983541	1,000	-40,68197	130,46332	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever		-13,333333	49,166345	1,000	-163,68222	137,01556	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-84,456044	27,695437	,051	-169,14768	,23559	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-71,465368	31,446900	,495	-167,62884	24,69810	

		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-18,312169	27,586431	1,000	-102,67047	66,04613
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-24,331367	26,847037	1,000	-106,42863	57,76589
		Bacharelato ou Licenciatura	-44,890677	27,983541	1,000	-130,46332	40,68197
Garantia	Não sabe ler nem escrever	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-37,574176	41,618937	1,000	-164,84337	89,69501
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-18,422078	43,893666	1,000	-152,64730	115,80315
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	32,590829	41,555418	1,000	-94,48412	159,66578
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	34,948231	41,128661	1,000	-90,82171	160,71817
		Bacharelato ou Licenciatura	29,791751	41,787554	1,000	-97,99306	157,57656
		Pós-Graduação ou Superior	50,476190	46,036065	1,000	-90,30041	191,25280
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	37,574176	41,618937	1,000	-89,69501	164,84337
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	19,152098	21,904587	1,000	-47,83133	86,13552
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	70,165005*	16,733493	,001	18,99460	121,33541
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	72,522406*	15,643650	,000	24,68470	120,36012
		Bacharelato ou Licenciatura	67,365926*	17,301928	,002	14,45726	120,27459
		Pós-Graduação ou Superior	88,050366*	25,932148	,016	8,75080	167,34993
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	18,422078	43,893666	1,000	-115,80315	152,64730
		1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-19,152098	21,904587	1,000	-86,13552	47,83133
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	51,012907	21,783657	,413	-15,60072	117,62653
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	53,370309	20,958095	,236	-10,71878	117,45940
		Bacharelato ou Licenciatura	48,213828	22,223291	,643	-19,74418	116,17184
		Pós-Graduação ou Superior	68,898268	29,444766	,416	-21,14275	158,93929
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	-32,590829	41,555418	1,000	-159,66578	94,48412
		1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-70,165005*	16,733493	,001	-121,33541	-18,99460
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-51,012907	21,783657	,413	-117,62653	15,60072	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		2,357402	15,473868	1,000	-44,96112	49,67592	
Bacharelato ou Licenciatura		-2,799078	17,148572	1,000	-55,23878	49,64063	
Pós-Graduação ou Superior		17,885362	25,830081	1,000	-61,10208	96,87281	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	-34,948231	41,128661	1,000	-160,71817	90,82171	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-72,522406*	15,643650	,000	-120,36012	-24,68470	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-53,370309	20,958095	,236	-117,45940	10,71878	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-2,357402	15,473868	1,000	-49,67592	44,96112	
	Bacharelato ou Licenciatura	-5,156480	16,086875	1,000	-54,34955	44,03659	
	Pós-Graduação ou Superior	15,527960	25,137763	1,000	-61,34240	92,39832	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever	-29,791751	41,787554	1,000	-157,57656	97,99306	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-67,365926*	17,301928	,002	-120,27459	-14,45726	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-48,213828	22,223291	,643	-116,17184	19,74418	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	2,799078	17,148572	1,000	-49,64063	55,23878	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	5,156480	16,086875	1,000	-44,03659	54,34955	
	Pós-Graduação ou Superior	20,684440	26,201909	1,000	-59,44004	100,80892	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever	-50,476190	46,036065	1,000	-191,25280	90,30041	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-88,050366*	25,932148	,016	-167,34993	-8,75080	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-68,898268	29,444766	,416	-158,93929	21,14275	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-17,885362	25,830081	1,000	-96,87281	61,10208	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-15,527960	25,137763	1,000	-92,39832	61,34240	
	Bacharelato ou Licenciatura	-20,684440	26,201909	1,000	-100,80892	59,44004	
Empatia	Não sabe ler nem escrever	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-100,954212	43,794077	,455	-234,87490	32,96648
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-70,231602	46,187690	1,000	-211,47187	71,00867
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-29,070547	43,727238	1,000	-162,78684	104,64575
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-27,579948	43,278177	1,000	-159,92303	104,76314
		Bacharelato ou Licenciatura	-49,639839	43,971506	1,000	-184,10310	84,82342
		Pós-Graduação ou Superior	-14,000000	48,442058	1,000	-162,13404	134,13404
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	100,954212	43,794077	,455	-32,96648	234,87490
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	30,722611	23,049391	1,000	-39,76158	101,20681
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	71,883666*	17,608039	,001	18,03893	125,72841
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	73,374265*	16,461238	,000	23,03640	123,71213
		Bacharelato ou Licenciatura	51,314373	18,206183	,106	-4,35947	106,98821
		Pós-Graduação ou Superior	86,954212*	27,287446	,033	3,51020	170,39822
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	70,231602	46,187690	1,000	-71,00867	211,47187
		1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-30,722611	23,049391	1,000	-101,20681	39,76158
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	41,161055	22,922141	1,000	-28,93402	111,25613
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	42,651654	22,053432	1,000	-24,78694	110,09024

	Bacharelato ou Licenciatura	20,591763	23,384752	1,000	-50,91795	92,10148	
	Pós-Graduação ou Superior	56,231602	30,983644	1,000	-38,51525	150,97845	
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	29,070547	43,727238	1,000	-104,64575	162,78684	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-71,883666*	17,608039	,001	-125,72841	-18,03893	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-41,161055	22,922141	1,000	-111,25613	28,93402	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	1,490599	16,282582	1,000	-48,30094	51,28214	
	Bacharelato ou Licenciatura	-20,569292	18,044811	1,000	-75,74967	34,61108	
	Pós-Graduação ou Superior	15,070547	27,180045	1,000	-68,04504	98,18613	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	27,579948	43,278177	1,000	-104,76314	159,92303	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-73,374265*	16,461238	,000	-123,71213	-23,03640	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-42,651654	22,053432	1,000	-110,09024	24,78694	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-1,490599	16,282582	1,000	-51,28214	48,30094	
	Bacharelato ou Licenciatura	-22,059891	16,927626	1,000	-73,82395	29,70417	
	Pós-Graduação ou Superior	13,579948	26,451543	1,000	-67,30791	94,46780	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever	49,639839	43,971506	1,000	-84,82342	184,10310	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-51,314373	18,206183	,106	-106,98821	4,35947	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-20,591763	23,384752	1,000	-92,10148	50,91795	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	20,569292	18,044811	1,000	-34,61108	75,74967	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	22,059891	16,927626	1,000	-29,70417	73,82395	
	Pós-Graduação ou Superior	35,639839	27,571305	1,000	-48,67221	119,95188	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever	14,000000	48,442058	1,000	-134,13404	162,13404	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-86,954212*	27,287446	,033	-170,39822	-3,51020	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-56,231602	30,983644	1,000	-150,97845	38,51525	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-15,070547	27,180045	1,000	-98,18613	68,04504	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-13,579948	26,451543	1,000	-94,46780	67,30791	
	Bacharelato ou Licenciatura	-35,639839	27,571305	1,000	-119,95188	48,67221	
P23	Não sabe ler nem escrever	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-71,327839	43,205618	1,000	-203,44904	60,79336
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-49,692641	45,567068	1,000	-189,03507	89,64979	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-10,373898	43,139677	1,000	-142,29345	121,54566	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-21,181520	42,696650	1,000	-151,74632	109,38328	
	Bacharelato ou Licenciatura	-65,592555	43,380663	1,000	-198,24904	67,06393	
	Pós-Graduação ou Superior	-39,000000	47,791144	1,000	-185,14357	107,14357	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	71,327839	43,205618	1,000	-60,79336	203,44904	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	21,635198	22,739677	1,000	-47,90190	91,17230	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	60,953941*	17,371440	,011	7,83271	114,07517	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	50,146319*	16,240049	,045	,48484	99,80779	
	Bacharelato ou Licenciatura	5,735283	17,961547	1,000	-49,19047	60,66104	
	Pós-Graduação ou Superior	32,327839	26,920785	1,000	-49,99494	114,65062	
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	49,692641	45,567068	1,000	-89,64979	189,03507	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-21,635198	22,739677	1,000	-91,17230	47,90190	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	39,318743	22,614137	1,000	-29,83446	108,47195	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	28,511120	21,757101	1,000	-38,02130	95,04354	
	Bacharelato ou Licenciatura	-15,899915	23,070532	1,000	-86,44876	54,64893	
	Pós-Graduação ou Superior	10,692641	30,567318	1,000	-82,78110	104,16638	
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	10,373898	43,139677	1,000	-121,54566	142,29345	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-60,953941*	17,371440	,011	-114,07517	-7,83271	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-39,318743	22,614137	1,000	-108,47195	29,83446	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-10,807623	16,063794	1,000	-59,93012	38,31487	
	Bacharelato ou Licenciatura	-55,218658*	17,802344	,043	-109,65758	-,77974	
	Pós-Graduação ou Superior	-28,626102	26,814828	1,000	-110,62487	53,37266	
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever	21,181520	42,696650	1,000	-109,38328	151,74632	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-50,146319*	16,240049	,045	-99,80779	-,48484	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-28,511120	21,757101	1,000	-95,04354	38,02130	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	10,807623	16,063794	1,000	-38,31487	59,93012	
	Bacharelato ou Licenciatura	-44,411035	16,700171	,171	-95,47955	6,65748	
	Pós-Graduação ou Superior	-17,818480	26,096115	1,000	-97,61945	61,98249	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever	65,592555	43,380663	1,000	-67,06393	198,24904	
	1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-5,735283	17,961547	1,000	-60,66104	49,19047	

2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	15,899915	23,070532	1,000	-54,64893	86,44876
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	55,218658*	17,802344	,043	,77974	109,65758
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	44,411035	16,700171	,171	-6,65748	95,47955
Pós-Graduação ou Superior	26,592555	27,200831	1,000	-56,58659	109,77170
Pós-Graduação ou Superior Não sabe ler nem escrever	39,000000	47,791144	1,000	-107,14357	185,14357
1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-32,327839	26,920785	1,000	-114,65062	49,99494
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-10,692641	30,567318	1,000	-104,16638	82,78110
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	28,626102	26,814828	1,000	-53,37266	110,62487
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	17,818480	26,096115	1,000	-61,98249	97,61945
Bacharelato ou Licenciatura	-26,592555	27,200831	1,000	-109,77170	56,58659

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 6 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias						
Grau de Escolaridade		Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
Não sabe ler nem escrever	Média	5,7714	5,3929	6,1786	5,4286	5,14
	N	7	7	7	7	7
	Desvio Padrão	,98947	1,31385	1,46283	1,51186	1,345
1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Média	6,4333	6,0545	6,6346	6,4051	5,87
	N	78	78	78	78	78
	Desvio Padrão	,89118	1,13221	,81851	,91224	1,210
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Média	6,3152	6,0152	6,4621	6,1818	5,73
	N	33	33	33	33	33
	Desvio Padrão	,88605	,96408	1,13901	1,06579	1,008
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Média	5,9358	5,4475	6,0525	5,7457	5,14
	N	81	81	81	81	81
	Desvio Padrão	1,19115	1,27335	1,27274	1,26096	1,547
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Média	5,8771	5,5413	6,1606	5,8569	5,41
	N	109	109	109	109	109
	Desvio Padrão	1,08795	1,15696	,98749	1,02996	1,132
Bacharelato ou Licenciatura	Média	5,9859	5,7289	6,2183	6,0000	5,85
	N	71	71	71	71	71
	Desvio Padrão	,88500	1,14389	,85870	1,01475	1,078
Pós-Graduação ou Superior	Média	5,9048	5,3214	6,2024	5,7714	5,62
	N	21	21	21	21	21
	Desvio Padrão	1,03657	1,12401	,66436	,91932	,973
Total	Média	6,0525	5,6806	6,2688	5,9815	5,56
	N	400	400	400	400	400
	Desvio Padrão	1,03713	1,17888	1,02397	1,08476	1,245

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 7 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de espera pela Consulta" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral.

Tempo de Espera pela Consulta		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
(I) Tempo de Espera pela Consulta	(J) Tempo de Espera pela Consulta				Limite inferior	Limite superior
Tangibilidade Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	65,097905*	18,951046	,010	9,13151	121,06430
	Entre 2 semanas e 1 mês	99,238428*	17,626550	,000	47,18354	151,29331
	Entre 1 e 3 meses	110,293838*	17,329565	,000	59,11602	161,47166
	Entre 4 e 6 meses	107,371516*	22,156660	,000	41,93827	172,80476
	Mais de 6 meses	132,805170*	33,267318	,001	34,55983	231,05051

	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-65,097905*	18,951046	,010	-121,06430	-9,13151
		Entre 2 semanas e 1 mês	34,140523	16,762810	,635	-15,36355	83,64460
		Entre 1 e 3 meses	45,195933	16,450238	,094	-3,38505	93,77692
		Entre 4 e 6 meses	42,273611	21,475896	,746	-21,14919	105,69642
		Mais de 6 meses	67,707265	32,817846	,596	-29,21069	164,62522
Entre 2 semanas e 1 mês	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-99,238428*	17,626550	,000	-151,29331	-47,18354
		Entre 1 e 2 semanas	-34,140523	16,762810	,635	-83,64460	15,36355
		Entre 1 e 3 meses	11,055410	14,905149	1,000	-32,96261	55,07343
		Entre 4 e 6 meses	8,133088	20,316674	1,000	-51,86629	68,13247
		Mais de 6 meses	33,566742	32,071235	1,000	-61,14631	128,27980
Entre 1 e 3 meses	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-110,293838*	17,329565	,000	-161,47166	-59,11602
		Entre 1 e 2 semanas	-45,195933	16,450238	,094	-93,77692	3,38505
		Entre 2 semanas e 1 mês	-11,055410	14,905149	1,000	-55,07343	32,96261
		Entre 4 e 6 meses	-2,922321	20,059556	1,000	-62,16238	56,31774
		Mais de 6 meses	22,511332	31,908975	1,000	-71,72253	116,74520
Entre 4 e 6 meses	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	-107,371516*	22,156660	,000	-172,80476	-41,93827
		Entre 1 e 2 semanas	-42,273611	21,475896	,746	-105,69642	21,14919
		Entre 2 semanas e 1 mês	-8,133088	20,316674	1,000	-68,13247	51,86629
		Entre 1 e 3 meses	2,922321	20,059556	1,000	-56,31774	62,16238
		Mais de 6 meses	25,433654	34,767606	1,000	-77,24235	128,10965
Mais de 6 meses	Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-132,805170*	33,267318	,001	-231,05051	-34,55983
		Entre 1 e 2 semanas	-67,707265	32,817846	,596	-164,62522	29,21069
		Entre 2 semanas e 1 mês	-33,566742	32,071235	1,000	-128,27980	61,14631
		Entre 1 e 3 meses	-22,511332	31,908975	1,000	-116,74520	71,72253
		Entre 4 e 6 meses	-25,433654	34,767606	1,000	-128,10965	77,24235
Fiabilidade	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	25,582536	19,590332	1,000	-32,27180	83,43688
		Entre 2 semanas e 1 mês	64,837030*	18,221156	,006	11,02615	118,64791
		Entre 1 e 3 meses	39,863290	17,914152	,399	-13,04094	92,76752
		Entre 4 e 6 meses	22,231148	22,904083	1,000	-45,40939	89,87169
		Mais de 6 meses	64,861917	34,389543	,900	-36,69758	166,42142
Entre 1 e 2 semanas	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-25,582536	19,590332	1,000	-83,43688	32,27180
		Entre 2 semanas e 1 mês	39,254493	17,328279	,361	-11,91953	90,42852
		Entre 1 e 3 meses	14,280754	17,005163	1,000	-35,93904	64,50055
		Entre 4 e 6 meses	-3,351389	22,200354	1,000	-68,91367	62,21089
		Mais de 6 meses	39,279380	33,924908	1,000	-60,90796	139,46672
Entre 2 semanas e 1 mês	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-64,837030*	18,221156	,006	-118,64791	-11,02615
		Entre 1 e 2 semanas	-39,254493	17,328279	,361	-90,42852	11,91953
		Entre 1 e 3 meses	-24,973739	15,407952	1,000	-70,47664	20,52916
		Entre 4 e 6 meses	-42,605882	21,002028	,647	-104,62926	19,41749
		Mais de 6 meses	,024887	33,153111	1,000	-97,88317	97,93295
Entre 1 e 3 meses	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-39,863290	17,914152	,399	-92,76752	13,04094
		Entre 1 e 2 semanas	-14,280754	17,005163	1,000	-64,50055	35,93904
		Entre 2 semanas e 1 mês	24,973739	15,407952	1,000	-20,52916	70,47664
		Entre 4 e 6 meses	-17,632143	20,736236	1,000	-78,87058	43,60629
		Mais de 6 meses	24,998626	32,985377	1,000	-72,41408	122,41133
Entre 4 e 6 meses	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	-22,231148	22,904083	1,000	-89,87169	45,40939
		Entre 1 e 2 semanas	3,351389	22,200354	1,000	-62,21089	68,91367
		Entre 2 semanas e 1 mês	42,605882	21,002028	,647	-19,41749	104,62926
		Entre 1 e 3 meses	17,632143	20,736236	1,000	-43,60629	78,87058
		Mais de 6 meses	42,630769	35,940441	1,000	-63,50886	148,77040
Mais de 6 meses	Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-64,861917	34,389543	,900	-166,42142	36,69758

		Entre 1 e 2 semanas	-39,279380	33,924908	1,000	-139,46672	60,90796
		Entre 2 semanas e 1 mês	-,024887	33,153111	1,000	-97,93295	97,88317
		Entre 1 e 3 meses	-24,998626	32,985377	1,000	-122,41133	72,41408
		Entre 4 e 6 meses	-42,630769	35,940441	1,000	-148,77040	63,50886
Capacidade de Resposta	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	43,558629	19,373244	,377	-13,65461	100,77186
		Entre 2 semanas e 1 mês	91,501848*	18,019241	,000	38,28727	144,71643
		Entre 1 e 3 meses	70,824502*	17,715639	,001	18,50652	123,14248
		Entre 4 e 6 meses	57,553074	22,650274	,172	-9,33792	124,44406
		Mais de 6 meses	117,104035*	34,008459	,010	16,66995	217,53812
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-43,558629	19,373244	,377	-100,77186	13,65461
		Entre 2 semanas e 1 mês	47,943219	17,136258	,081	-2,66373	98,55017
		Entre 1 e 3 meses	27,265873	16,816722	1,000	-22,39742	76,92916
		Entre 4 e 6 meses	13,994444	21,954344	1,000	-50,84132	78,83021
		Mais de 6 meses	73,545406	33,548973	,434	-25,53172	172,62253
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-91,501848*	18,019241	,000	-144,71643	-38,28727
		Entre 1 e 2 semanas	-47,943219	17,136258	,081	-98,55017	2,66373
		Entre 1 e 3 meses	-20,677346	15,237211	1,000	-65,67601	24,32132
		Entre 4 e 6 meses	-33,948775	20,769296	1,000	-95,28484	27,38729
		Mais de 6 meses	25,602187	32,785729	1,000	-71,22092	122,42529
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-70,824502*	17,715639	,001	-123,14248	-18,50652
		Entre 1 e 2 semanas	-27,265873	16,816722	1,000	-76,92916	22,39742
		Entre 2 semanas e 1 mês	20,677346	15,237211	1,000	-24,32132	65,67601
		Entre 4 e 6 meses	-13,271429	20,506450	1,000	-73,83126	47,28840
		Mais de 6 meses	46,279533	32,619854	1,000	-50,05371	142,61277
Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	-57,553074	22,650274	,172	-124,44406	9,33792	
	Entre 1 e 2 semanas	-13,994444	21,954344	1,000	-78,83021	50,84132	
	Entre 2 semanas e 1 mês	33,948775	20,769296	1,000	-27,38729	95,28484	
	Entre 1 e 3 meses	13,271429	20,506450	1,000	-47,28840	73,83126	
	Mais de 6 meses	59,550962	35,542171	1,000	-45,41249	164,51441	
Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-117,104035*	34,008459	,010	-217,53812	-16,66995	
	Entre 1 e 2 semanas	-73,545406	33,548973	,434	-172,62253	25,53172	
	Entre 2 semanas e 1 mês	-25,602187	32,785729	1,000	-122,42529	71,22092	
	Entre 1 e 3 meses	-46,279533	32,619854	1,000	-142,61277	50,05371	
	Entre 4 e 6 meses	-59,550962	35,542171	1,000	-164,51441	45,41249	
Empatia	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	30,987933	19,489183	1,000	-26,56769	88,54356
		Entre 2 semanas e 1 mês	72,527965*	18,127077	,001	18,99492	126,06101
		Entre 1 e 3 meses	56,124341*	17,821658	,026	3,49326	108,75542
		Entre 4 e 6 meses	40,019877	22,785825	1,000	-27,27142	107,31118
		Mais de 6 meses	85,172762	34,211983	,198	-15,86237	186,20789
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-30,987933	19,489183	1,000	-88,54356	26,56769
		Entre 2 semanas e 1 mês	41,540033	17,238810	,246	-9,36977	92,44984
		Entre 1 e 3 meses	25,136409	16,917362	1,000	-24,82409	75,09691
		Entre 4 e 6 meses	9,031944	22,085730	1,000	-56,19183	74,25572
		Mais de 6 meses	54,184829	33,749747	1,000	-45,48522	153,85488
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-72,527965*	18,127077	,001	-126,06101	-18,99492
		Entre 1 e 2 semanas	-41,540033	17,238810	,246	-92,44984	9,36977
		Entre 1 e 3 meses	-16,403624	15,328398	1,000	-61,67158	28,86434
		Entre 4 e 6 meses	-32,508088	20,893590	1,000	-94,21122	29,19505
		Mais de 6 meses	12,644796	32,981936	1,000	-84,75775	110,04734
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-56,124341*	17,821658	,026	-108,75542	-3,49326
		Entre 1 e 2 semanas	-25,136409	16,917362	1,000	-75,09691	24,82409
		Entre 2 semanas e 1 mês	16,403624	15,328398	1,000	-28,86434	61,67158
		Entre 4 e 6 meses	-16,104464	20,629171	1,000	-77,02671	44,81778
		Mais de 6 meses	29,048420	32,815067	1,000	-67,86133	125,95817

	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	-40,019877	22,785825	1,000	-107,31118	27,27142
		Entre 1 e 2 semanas	-9,031944	22,085730	1,000	-74,25572	56,19183
		Entre 2 semanas e 1 mês	32,508088	20,893590	1,000	-29,19505	94,21122
		Entre 1 e 3 meses	16,104464	20,629171	1,000	-44,81778	77,02671
		Mais de 6 meses	45,152885	35,754873	1,000	-60,43872	150,74449
	Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-85,172762	34,211983	,198	-186,20789	15,86237
		Entre 1 e 2 semanas	-54,184829	33,749747	1,000	-153,85488	45,48522
		Entre 2 semanas e 1 mês	-12,644796	32,981936	1,000	-110,04734	84,75775
		Entre 1 e 3 meses	-29,048420	32,815067	1,000	-125,95817	67,86133
		Entre 4 e 6 meses	-45,152885	35,754873	1,000	-150,74449	60,43872
P23	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	50,565005	18,624694	,104	-4,43761	105,56762
		Entre 2 semanas e 1 mês	88,290903*	17,323008	,000	37,13244	139,44936
		Entre 1 e 3 meses	83,944965*	17,031136	,000	33,64846	134,24147
		Entre 4 e 6 meses	103,866393*	21,775106	,000	39,55996	168,17283
		Mais de 6 meses	107,977932*	32,694430	,016	11,42445	204,53141
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-50,565005	18,624694	,104	-105,56762	4,43761
		Entre 2 semanas e 1 mês	37,725899	16,474141	,338	-10,92568	86,37748
		Entre 1 e 3 meses	33,379960	16,166952	,594	-14,36442	81,12435
		Entre 4 e 6 meses	53,301389	21,106065	,179	-9,02923	115,63200
		Mais de 6 meses	57,412927	32,252697	1,000	-37,83602	152,66188
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-88,290903*	17,323008	,000	-139,44936	-37,13244
		Entre 1 e 2 semanas	-37,725899	16,474141	,338	-86,37748	10,92568
		Entre 1 e 3 meses	-4,345938	14,648471	1,000	-47,60593	38,91405
		Entre 4 e 6 meses	15,575490	19,966806	1,000	-43,39066	74,54164
		Mais de 6 meses	19,687029	31,518944	1,000	-73,39499	112,76905
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-83,944965*	17,031136	,000	-134,24147	-33,64846
		Entre 1 e 2 semanas	-33,379960	16,166952	,594	-81,12435	14,36442
		Entre 2 semanas e 1 mês	4,345938	14,648471	1,000	-38,91405	47,60593
		Entre 4 e 6 meses	19,921429	19,714115	1,000	-38,29847	78,14133
		Mais de 6 meses	24,032967	31,359477	1,000	-68,57812	116,64405
Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	-103,866393*	21,775106	,000	-168,17283	-39,55996	
	Entre 1 e 2 semanas	-53,301389	21,106065	,179	-115,63200	9,02923	
	Entre 2 semanas e 1 mês	-15,575490	19,966806	1,000	-74,54164	43,39066	
	Entre 1 e 3 meses	-19,921429	19,714115	1,000	-78,14133	38,29847	
	Mais de 6 meses	4,111538	34,168881	1,000	-96,79630	105,01938	
Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-107,977932*	32,694430	,016	-204,53141	-11,42445	
	Entre 1 e 2 semanas	-57,412927	32,252697	1,000	-152,66188	37,83602	
	Entre 2 semanas e 1 mês	-19,687029	31,518944	1,000	-112,76905	73,39499	
	Entre 1 e 3 meses	-24,032967	31,359477	1,000	-116,64405	68,57812	
	Entre 4 e 6 meses	-4,111538	34,168881	1,000	-105,01938	96,79630	

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 8 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias						
Tempo de Espera pela Consulta		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Empatia	P23
Menos de 1 semana	Média	6,3648	6,4033	6,2336	6,3869	6,25
	N	61	61	61	61	61
	Desvio Padrão	,68248	,70945	,93971	,85156	,994
Entre 1 e 2 semanas	Média	5,8611	6,1250	5,8542	6,0806	5,69
	N	72	72	72	72	72
	Desvio Padrão	,88303	1,03485	1,09717	1,11616	1,307
Entre 2 semanas e 1 mês	Média	5,5270	5,8039	5,3824	5,7471	5,39
	N	102	102	102	102	102
	Desvio Padrão	1,05885	1,11230	1,22409	1,15353	1,179
Entre 1 e 3 meses	Média	5,4420	6,0500	5,6027	5,9429	5,40
	N	112	112	112	112	112
	Desvio Padrão	,96094	1,03750	1,16854	1,03260	1,248
Entre 4 e 6 meses	Média	5,3250	6,0650	5,6688	5,9950	5,18
	N	40	40	40	40	40
	Desvio Padrão	1,34950	1,17354	1,28276	1,16486	1,375
Mais de 6 meses	Média	5,2692	5,9385	5,1731	5,6615	5,31
	N	13	13	13	13	13
	Desvio Padrão	,84448	,93233	1,11982	1,08131	,855
Total	Média	5,6625	6,0525	5,6806	5,9815	5,56
	N	400	400	400	400	400
	Desvio Padrão	1,03260	1,03713	1,17888	1,08476	1,245

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 9 - Teste de Tukey para comparação múltipla de médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise geral.

Tempo de Espera pelo Atendimento		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		
(I) Tempo Espera pelo Atendimento	(J) Tempo Espera pelo Atendimento				Limite inferior	Limite superior	
Tangibilidade	À hora marcada	Menos de 15 minutos	1,486842	25,562534	1,000	-71,71919	74,69287
		Entre 15 e 29 minutos	1,766746	21,628821	1,000	-60,17391	63,70740
		Entre 30 e 59 minutos	41,088387	21,486549	,396	-20,44483	102,62160
		Entre 1 e 2 horas	72,766746*	21,263345	,009	11,87274	133,66075
		Mais de 2 horas	71,550585*	24,548316	,043	1,24908	141,85209
Menos de 15 minutos	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-1,486842	25,562534	1,000	-74,69287	71,71919
		Entre 15 e 29 minutos	,279904	21,628821	1,000	-61,66075	62,22056
		Entre 30 e 59 minutos	39,601545	21,486549	,439	-21,93167	101,13476
		Entre 1 e 2 horas	71,279904*	21,263345	,011	10,38590	132,17391
		Mais de 2 horas	70,063743	24,548316	,051	-,23776	140,36525
Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-1,766746	21,628821	1,000	-63,70740	60,17391
		Entre 15 e 29 minutos	-,279904	21,628821	1,000	-62,22056	61,66075
		Entre 30 e 59 minutos	39,321640	16,614287	,171	-8,25838	86,90166
		Entre 1 e 2 horas	71,000000*	16,324601	,000	24,24958	117,75042
		Mais de 2 horas	69,783838*	20,420150	,009	11,30458	128,26310
Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-41,088387	21,486549	,396	-102,62160	20,44483
		Entre 15 e 29 minutos	-39,601545	21,486549	,439	-101,13476	21,93167
		Entre 1 e 2 horas	-39,321640	16,614287	,171	-86,90166	8,25838
		Entre 1 e 2 horas	31,678360	16,135628	,365	-14,53088	77,88760
		Mais de 2 horas	30,462198	20,269397	,663	-27,58533	88,50973
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-72,766746*	21,263345	,009	-133,66075	-11,87274
		Menos de 15 minutos	-71,279904*	21,263345	,011	-132,17391	-10,38590

		Entre 15 e 29 minutos	-71,000000*	16,324601	,000	-117,75042	-24,24958
		Entre 30 e 59 minutos	-31,678360	16,135628	,365	-77,88760	14,53088
		Mais de 2 horas	-1,216162	20,032636	1,000	-58,58566	56,15334
	Mais de 2 horas	À hora marcada	-71,550585*	24,548316	,043	-141,85209	-1,24908
		Menos de 15 minutos	-70,063743	24,548316	,051	-140,36525	,23776
		Entre 15 e 29 minutos	-69,783838*	20,420150	,009	-128,26310	-11,30458
		Entre 30 e 59 minutos	-30,462198	20,269397	,663	-88,50973	27,58533
		Entre 1 e 2 horas	1,216162	20,032636	1,000	-56,15334	58,58566
Fiabilidade	À hora marcada	Menos de 15 minutos	5,421053	25,791788	1,000	-68,44151	79,28362
		Entre 15 e 29 minutos	9,223086	21,822796	,998	-53,27307	71,71925
		Entre 30 e 59 minutos	45,737414	21,679248	,284	-16,34765	107,82248
		Entre 1 e 2 horas	49,810207	21,454043	,188	-11,62992	111,25033
		Mais de 2 horas	63,652632	24,768474	,107	-7,27937	134,58463
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	-5,421053	25,791788	1,000	-79,28362	68,44151
		Entre 15 e 29 minutos	3,802033	21,822796	1,000	-58,69413	66,29819
		Entre 30 e 59 minutos	40,316362	21,679248	,429	-21,76871	102,40143
		Entre 1 e 2 horas	44,389155	21,454043	,306	-17,05097	105,82928
		Mais de 2 horas	58,231579	24,768474	,176	-12,70042	129,16358
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	-9,223086	21,822796	,998	-71,71925	53,27307
		Menos de 15 minutos	-3,802033	21,822796	1,000	-66,29819	58,69413
		Entre 30 e 59 minutos	36,514328	16,763290	,250	-11,49241	84,52107
		Entre 1 e 2 horas	40,587121	16,471006	,137	-6,58257	87,75682
		Mais de 2 horas	54,429545	20,603286	,090	-4,57418	113,43327
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-45,737414	21,679248	,284	-107,82248	16,34765
		Menos de 15 minutos	-40,316362	21,679248	,429	-102,40143	21,76871
		Entre 15 e 29 minutos	-36,514328	16,763290	,250	-84,52107	11,49241
		Entre 1 e 2 horas	4,072793	16,280338	1,000	-42,55087	50,69645
		Mais de 2 horas	17,915217	20,451180	,952	-40,65291	76,48334
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-49,810207	21,454043	,188	-111,25033	11,62992	
	Menos de 15 minutos	-44,389155	21,454043	,306	-105,82928	17,05097	
	Entre 15 e 29 minutos	-40,587121	16,471006	,137	-87,75682	6,58257	
	Entre 30 e 59 minutos	-4,072793	16,280338	1,000	-50,69645	42,55087	
	Mais de 2 horas	13,842424	20,212296	,984	-44,04158	71,72643	
Mais de 2 horas	À hora marcada	-63,652632	24,768474	,107	-134,58463	7,27937	
	Menos de 15 minutos	-58,231579	24,768474	,176	-129,16358	12,70042	
	Entre 15 e 29 minutos	-54,429545	20,603286	,090	-113,43327	4,57418	
	Entre 30 e 59 minutos	-17,915217	20,451180	,952	-76,48334	40,65291	
	Entre 1 e 2 horas	-13,842424	20,212296	,984	-71,72643	44,04158	
Capacidade de Resposta	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-7,697368	25,477505	1,000	-80,65989	65,26515
		Entre 15 e 29 minutos	2,472787	21,556876	1,000	-59,26183	64,20741
		Entre 30 e 59 minutos	44,380149	21,415078	,304	-16,94839	105,70868
		Entre 1 e 2 horas	70,041600*	21,192616	,013	9,35015	130,73305
		Mais de 2 horas	77,658772*	24,466660	,020	7,59111	147,72643
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	7,697368	25,477505	1,000	-65,26515	80,65989
		Entre 15 e 29 minutos	10,170156	21,556876	,997	-51,56446	71,90477
		Entre 30 e 59 minutos	52,077517	21,415078	,148	-9,25102	113,40605
		Entre 1 e 2 horas	77,738969*	21,192616	,004	17,04752	138,43042
		Mais de 2 horas	85,356140*	24,466660	,007	15,28848	155,42380
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	-2,472787	21,556876	1,000	-64,20741	59,26183
		Menos de 15 minutos	-10,170156	21,556876	,997	-71,90477	51,56446
		Entre 30 e 59 minutos	41,907362	16,559022	,118	-5,51439	89,32912
		Entre 1 e 2 horas	67,568813*	16,270300	,001	20,97390	114,16373
		Mais de 2 horas	75,185985*	20,352226	,003	16,90125	133,47072
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-44,380149	21,415078	,304	-105,70868	16,94839
		Menos de 15 minutos	-52,077517	21,415078	,148	-113,40605	9,25102
		Entre 15 e 29 minutos	-41,907362	16,559022	,118	-89,32912	5,51439
		Entre 1 e 2 horas	25,661451	16,081956	,602	-20,39408	71,71698
		Mais de 2 horas	33,278623	20,201974	,568	-24,57582	91,13307
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-70,041600*	21,192616	,013	-130,73305	-9,35015	
	Menos de 15 minutos	-77,738969*	21,192616	,004	-138,43042	-17,04752	

	Entre 15 e 29 minutos	-67,568813*	16,270300	,001	-114,16373	-20,97390	
	Entre 30 e 59 minutos	-25,661451	16,081956	,602	-71,71698	20,39408	
	Mais de 2 horas	7,617172	19,966001	,999	-49,56149	64,79584	
Mais de 2 horas	À hora marcada	-77,658772*	24,466660	,020	-147,72643	-7,59111	
	Menos de 15 minutos	-85,356140*	24,466660	,007	-155,42380	-15,28848	
	Entre 15 e 29 minutos	-75,185985*	20,352226	,003	-133,47072	-16,90125	
	Entre 30 e 59 minutos	-33,278623	20,201974	,568	-91,13307	24,57582	
	Entre 1 e 2 horas	-7,617172	19,966001	,999	-64,79584	49,56149	
Empatia	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-5,460526	25,552554	1,000	-78,63797	67,71692
		Entre 15 e 29 minutos	-5,928529	21,620377	1,000	-67,84500	55,98794
		Entre 30 e 59 minutos	22,136442	21,478160	,907	-39,37275	83,64563
		Entre 1 e 2 horas	53,555688	21,255044	,121	-7,31454	114,42592
		Mais de 2 horas	67,043567	24,538731	,071	-3,23049	137,31763
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	5,460526	25,552554	1,000	-67,71692	78,63797
		Entre 15 e 29 minutos	-,468002	21,620377	1,000	-62,38447	61,44847
		Entre 30 e 59 minutos	27,596968	21,478160	,793	-33,91222	89,10616
		Entre 1 e 2 horas	59,016215	21,255044	,063	-1,85402	119,88645
		Mais de 2 horas	72,504094*	24,538731	,039	2,23003	142,77815
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	5,928529	21,620377	1,000	-55,98794	67,84500
		Menos de 15 minutos	-,468002	21,620377	1,000	-61,44847	62,38447
		Entre 30 e 59 minutos	28,064970	16,607800	,539	-19,49648	75,62642
		Entre 1 e 2 horas	59,484217*	16,318228	,004	12,75205	106,21638
		Mais de 2 horas	72,972096*	20,412178	,005	14,51567	131,42853
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-22,136442	21,478160	,907	-83,64563	39,37275
		Menos de 15 minutos	-27,596968	21,478160	,793	-89,10616	33,91222
		Entre 15 e 29 minutos	-28,064970	16,607800	,539	-75,62642	19,49648
		Entre 1 e 2 horas	31,419247	16,129329	,375	-14,77195	77,61045
		Mais de 2 horas	44,907126	20,261483	,233	-13,11774	102,93199
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-53,555688	21,255044	,121	-114,42592	7,31454	
	Menos de 15 minutos	-59,016215	21,255044	,063	-119,88645	1,85402	
	Entre 15 e 29 minutos	-59,484217*	16,318228	,004	-106,21638	-12,75205	
	Entre 30 e 59 minutos	-31,419247	16,129329	,375	-77,61045	14,77195	
	Mais de 2 horas	13,487879	20,024815	,985	-43,85922	70,83498	
Mais de 2 horas	À hora marcada	-67,043567	24,538731	,071	-137,31763	3,23049	
	Menos de 15 minutos	-72,504094*	24,538731	,039	-142,77815	-2,23003	
	Entre 15 e 29 minutos	-72,972096*	20,412178	,005	-131,42853	-14,51567	
	Entre 30 e 59 minutos	-44,907126	20,261483	,233	-102,93199	13,11774	
	Entre 1 e 2 horas	-13,487879	20,024815	,985	-70,83498	43,85922	
P23	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-5,605263	24,088321	1,000	-74,58944	63,37891
		Entre 15 e 29 minutos	2,233852	20,381469	1,000	-56,13463	60,60234
		Entre 30 e 59 minutos	50,800057	20,247402	,124	-7,18449	108,78460
		Entre 1 e 2 horas	75,323498*	20,037070	,003	17,94130	132,70569
		Mais de 2 horas	109,742690*	23,132594	,000	43,49553	175,98985
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	5,605263	24,088321	1,000	-63,37891	74,58944
		Entre 15 e 29 minutos	7,839115	20,381469	,999	-50,52937	66,20760
		Entre 30 e 59 minutos	56,405320	20,247402	,062	-1,57922	114,38986
		Entre 1 e 2 horas	80,928761*	20,037070	,001	23,54657	138,31096
		Mais de 2 horas	115,347953*	23,132594	,000	49,10079	181,59511
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	-2,233852	20,381469	1,000	-60,60234	56,13463
		Menos de 15 minutos	-7,839115	20,381469	,999	-66,20760	50,52937
		Entre 30 e 59 minutos	48,566206*	15,656127	,025	3,73016	93,40225
		Entre 1 e 2 horas	73,089646*	15,383148	,000	29,03536	117,14393
		Mais de 2 horas	107,508838*	19,242503	,000	52,40213	162,61555
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-50,800057	20,247402	,124	-108,78460	7,18449
		Menos de 15 minutos	-56,405320	20,247402	,062	-114,38986	1,57922
		Entre 15 e 29 minutos	-48,566206*	15,656127	,025	-93,40225	-3,73016
		Entre 1 e 2 horas	24,523441	15,205073	,591	-19,02087	68,06775
		Mais de 2 horas	58,942633*	19,100443	,026	4,24275	113,64251
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-75,323498*	20,037070	,003	-132,70569	-17,94130	

	Menos de 15 minutos	-80,928761*	20,037070	,001	-138,31096	-23,54657
	Entre 15 e 29 minutos	-73,089646*	15,383148	,000	-117,14393	-29,03536
	Entre 30 e 59 minutos	-24,523441	15,205073	,591	-68,06775	19,02087
	Mais de 2 horas	34,419192	18,877337	,452	-19,64176	88,48014
Mais de 2 horas	À hora marcada	-109,742690*	23,132594	,000	-175,98985	-43,49553
	Menos de 15 minutos	-115,347953*	23,132594	,000	-181,59511	-49,10079
	Entre 15 e 29 minutos	-107,508838*	19,242503	,000	-162,61555	-52,40213
	Entre 30 e 59 minutos	-58,942633*	19,100443	,026	-113,64251	-4,24275
	Entre 1 e 2 horas	-34,419192	18,877337	,452	-88,48014	19,64176

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A10. 10 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento " para as dimensões de qualidade e P23 para a análise geral.

GERAL - Médias					
Tempo de Espera pelo Atendimento		Tangibilidade	Capacidade de Resposta	Empatia	P23
À hora marcada	Média	6,0000	6,0395	6,2368	6,05
	N	38	38	38	38
	Desvio Padrão	,83626	1,00929	,96182	,837
Menos de 15 minutos	Média	5,9539	6,0724	6,2842	6,08
	N	38	38	38	38
	Desvio Padrão	,96887	1,11940	,81953	,882
Entre 15 e 29 minutos	Média	5,9688	5,9886	6,2023	5,97
	N	88	88	88	88
	Desvio Padrão	,87577	1,09394	1,03568	1,108
Entre 30 e 59 minutos	Média	5,6386	5,6359	5,9848	5,54
	N	92	92	92	92
	Desvio Padrão	,99681	1,10531	1,09474	1,063
Entre 1 e 2 horas	Média	5,3510	5,3914	5,7980	5,29
	N	99	99	99	99
	Desvio Padrão	1,03874	1,14851	1,00793	1,081
Mais de 2 horas	Média	5,2667	5,1722	5,4756	4,49
	N	45	45	45	45
	Desvio Padrão	1,25612	1,40395	1,37662	1,829
Total	Média	5,6625	5,6806	5,9815	5,56
	N	400	400	400	400
	Desvio Padrão	1,03260	1,17888	1,08476	1,245

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 11 – TESTES DE COMPARAÇÃO MÚLTIPLA DE MÉDIAS E MÉDIAS PARA A ANÁLISE DO HOSPITAL PRIVADO

Tabela A11.1 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente “Idade” para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

Idade		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		
(I) Idade em anos	(J) Idade em anos				Limite inferior	Limite superior	
Tangibilidade	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-16,292484	15,900203	1,000	-63,54771	30,96275
		dos 35 aos 44 anos	-7,595345	15,675484	1,000	-54,18271	38,99202
		dos 45 aos 54 anos	18,214646	15,983379	1,000	-29,28778	65,71707
		dos 55 aos 64 anos	-14,918403	16,071280	1,000	-62,68207	32,84527
		65 ou mais anos	-39,006039	15,165319	,163	-84,07720	6,06512
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	16,292484	15,900203	1,000	-30,96275	63,54771
		dos 35 aos 44 anos	8,697138	12,958823	1,000	-29,81634	47,21062
		dos 45 aos 54 anos	34,507130	13,329618	,155	-5,10835	74,12261
		dos 55 aos 64 anos	1,374081	13,434894	1,000	-38,55428	41,30244
		65 ou mais anos	-22,713555	12,336823	1,000	-59,37846	13,95135
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	7,595345	15,675484	1,000	-38,99202	54,18271
		dos 25 aos 34 anos	-8,697138	12,958823	1,000	-47,21062	29,81634
		dos 45 aos 54 anos	25,809992	13,060744	,743	-13,00640	64,62638
		dos 55 aos 64 anos	-7,323057	13,168170	1,000	-46,45871	31,81260
		65 ou mais anos	-31,410693	12,045809	,147	-67,21071	4,38932
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	-18,214646	15,983379	1,000	-65,71707	29,28778
		dos 25 aos 34 anos	-34,507130	13,329618	,155	-74,12261	5,10835
		dos 35 aos 44 anos	-25,809992	13,060744	,743	-64,62638	13,00640
		dos 55 aos 64 anos	-33,133049	13,533229	,229	-73,35366	7,08756
		65 ou mais anos	-57,220685*	12,443839	,000	-94,20364	-20,23773
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	14,918403	16,071280	1,000	-32,84527	62,68207
		dos 25 aos 34 anos	-1,374081	13,434894	1,000	-41,30244	38,55428
		dos 35 aos 44 anos	7,323057	13,168170	1,000	-31,81260	46,45871
		dos 45 aos 54 anos	33,133049	13,533229	,229	-7,08756	73,35366
		65 ou mais anos	-24,087636	12,556544	,848	-61,40555	13,23027
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	39,006039	15,165319	,163	-6,06512	84,07720	
	dos 25 aos 34 anos	22,713555	12,336823	1,000	-13,95135	59,37846	
	dos 35 aos 44 anos	31,410693	12,045809	,147	-4,38932	67,21071	
	dos 45 aos 54 anos	57,220685*	12,443839	,000	20,23773	94,20364	
	dos 55 aos 64 anos	24,087636	12,556544	,848	-13,23027	61,40555	
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-25,950980	14,913101	1,000	-70,27255	18,37059
		dos 35 aos 44 anos	-15,684685	14,702332	1,000	-59,37986	28,01049
		dos 45 aos 54 anos	-13,151515	14,991113	1,000	-57,70494	31,40191
		dos 55 aos 64 anos	-40,005208	15,073558	,129	-84,80366	4,79324
		65 ou mais anos	-75,865942*	14,223839	,000	-118,13904	-33,59285
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	25,950980	14,913101	1,000	-18,37059	70,27255
		dos 35 aos 44 anos	10,266296	12,154326	1,000	-25,85623	46,38882
		dos 45 aos 54 anos	12,799465	12,502100	1,000	-24,35664	49,95557
		dos 55 aos 64 anos	-14,054228	12,600841	1,000	-51,50379	23,39533
		65 ou mais anos	-49,914962*	11,570940	,000	-84,30367	-15,52626
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	15,684685	14,702332	1,000	-28,01049	59,37986
		dos 25 aos 34 anos	-10,266296	12,154326	1,000	-46,38882	25,85623
		dos 45 aos 54 anos	2,533170	12,249918	1,000	-33,87345	38,93979
		dos 55 aos 64 anos	-24,320524	12,350675	,755	-61,02659	12,38555
		65 ou mais anos	-60,181257*	11,297992	,000	-93,75877	-26,60375

	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	13,151515	14,991113	1,000	-31,40191	57,70494
		dos 25 aos 34 anos	-12,799465	12,502100	1,000	-49,95557	24,35664
		dos 35 aos 44 anos	-2,533170	12,249918	1,000	-38,93979	33,87345
		dos 55 aos 64 anos	-26,853693	12,693072	,535	-64,57736	10,86998
		65 ou mais anos	-62,714427*	11,671312	,000	-97,40144	-28,02742
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	40,005208	15,073558	,129	-4,79324	84,80366
		dos 25 aos 34 anos	14,054228	12,600841	1,000	-23,39533	51,50379
		dos 35 aos 44 anos	24,320524	12,350675	,755	-12,38555	61,02659
		dos 45 aos 54 anos	26,853693	12,693072	,535	-10,86998	64,57736
		65 ou mais anos	-35,860734*	11,777020	,040	-70,86191	-,85956
	65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	75,865942*	14,223839	,000	33,59285	118,13904
		dos 25 aos 34 anos	49,914962*	11,570940	,000	15,52626	84,30367
		dos 35 aos 44 anos	60,181257*	11,297992	,000	26,60375	93,75877
		dos 45 aos 54 anos	62,714427*	11,671312	,000	28,02742	97,40144
		dos 55 aos 64 anos	35,860734*	11,777020	,040	,85956	70,86191
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-23,965686	15,173859	1,000	-69,06223	21,13086
		dos 35 aos 44 anos	-12,630631	14,959405	1,000	-57,08982	31,82856
		dos 45 aos 54 anos	-22,303030	15,253235	1,000	-67,63548	23,02942
		dos 55 aos 64 anos	-36,505208	15,337121	,274	-82,08696	9,07655
		65 ou mais anos	-75,659420*	14,472545	,000	-118,67167	-32,64718
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	23,965686	15,173859	1,000	-21,13086	69,06223
		dos 35 aos 44 anos	11,335056	12,366846	1,000	-25,41907	48,08919
		dos 45 aos 54 anos	1,662656	12,720702	1,000	-36,14313	39,46844
		dos 55 aos 64 anos	-12,539522	12,821169	1,000	-50,64389	25,56485
		65 ou mais anos	-51,693734*	11,773259	,000	-86,68373	-16,70374
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	12,630631	14,959405	1,000	-31,82856	57,08982
		dos 25 aos 34 anos	-11,335056	12,366846	1,000	-48,08919	25,41907
		dos 45 aos 54 anos	-9,672400	12,464110	1,000	-46,71560	27,37080
		dos 55 aos 64 anos	-23,874578	12,566629	,884	-61,22246	13,47331
		65 ou mais anos	-63,028790*	11,495540	,000	-97,19341	-28,86417
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	22,303030	15,253235	1,000	-23,02942	67,63548
		dos 25 aos 34 anos	-1,662656	12,720702	1,000	-39,46844	36,14313
		dos 35 aos 44 anos	9,672400	12,464110	1,000	-27,37080	46,71560
		dos 55 aos 64 anos	-14,202178	12,915012	1,000	-52,58545	24,18110
		65 ou mais anos	-53,356390*	11,875386	,000	-88,64991	-18,06287
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	36,505208	15,337121	,274	-9,07655	82,08696
		dos 25 aos 34 anos	12,539522	12,821169	1,000	-25,56485	50,64389
		dos 35 aos 44 anos	23,874578	12,566629	,884	-13,47331	61,22246
		dos 45 aos 54 anos	14,202178	12,915012	1,000	-24,18110	52,58545
		65 ou mais anos	-39,154212*	11,982943	,019	-74,76739	-3,54104
	65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	75,659420*	14,472545	,000	32,64718	118,67167
		dos 25 aos 34 anos	51,693734*	11,773259	,000	16,70374	86,68373
		dos 35 aos 44 anos	63,028790*	11,495540	,000	28,86417	97,19341
		dos 45 aos 54 anos	53,356390*	11,875386	,000	18,06287	88,64991
		dos 55 aos 64 anos	39,154212*	11,982943	,019	3,54104	74,76739
Garantia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-19,653595	14,461182	1,000	-62,63207	23,32488
		dos 35 aos 44 anos	4,144895	14,256800	1,000	-38,22616	46,51595
		dos 45 aos 54 anos	-5,214646	14,536829	1,000	-48,41794	37,98865
		dos 55 aos 64 anos	-25,420139	14,616776	1,000	-68,86104	18,02076
		65 ou mais anos	-57,117150*	13,792807	,001	-98,10922	-16,12508
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	19,653595	14,461182	1,000	-23,32488	62,63207
		dos 35 aos 44 anos	23,798490	11,786007	,673	-11,22939	58,82637
		dos 45 aos 54 anos	14,438948	12,123243	1,000	-21,59120	50,46909
		dos 55 aos 64 anos	-5,766544	12,218991	1,000	-42,08125	30,54816
		65 ou mais anos	-37,463555*	11,220299	,015	-70,81016	-4,11695
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	-4,144895	14,256800	1,000	-46,51595	38,22616
		dos 25 aos 34 anos	-23,798490	11,786007	,673	-58,82637	11,22939
		dos 45 aos 54 anos	-9,359541	11,878703	1,000	-44,66292	25,94383
		dos 55 aos 64 anos	-29,565034	11,976406	,216	-65,15878	6,02871
		65 ou mais anos	-61,262045*	10,955623	,000	-93,82204	-28,70205
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	5,214646	14,536829	1,000	-37,98865	48,41794

		dos 25 aos 34 anos	-14,438948	12,123243	1,000	-50,46909	21,59120
		dos 35 aos 44 anos	9,359541	11,878703	1,000	-25,94383	44,66292
		dos 55 aos 64 anos	-20,205492	12,308427	1,000	-56,78600	16,37502
		65 ou mais anos	-51,902503*	11,317630	,000	-85,53838	-18,26663
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	25,420139	14,616776	1,000	-18,02076	68,86104
		dos 25 aos 34 anos	5,766544	12,218991	1,000	-30,54816	42,08125
		dos 35 aos 44 anos	29,565034	11,976406	,216	-6,02871	65,15878
		dos 45 aos 54 anos	20,205492	12,308427	1,000	-16,37502	56,78600
		65 ou mais anos	-31,697011	11,420135	,091	-65,63753	2,24350
	65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	57,117150*	13,792807	,001	16,12508	98,10922
		dos 25 aos 34 anos	37,463555*	11,220299	,015	4,11695	70,81016
		dos 35 aos 44 anos	61,262045*	10,955623	,000	28,70205	93,82204
		dos 45 aos 54 anos	51,902503*	11,317630	,000	18,26663	85,53838
		dos 55 aos 64 anos	31,697011	11,420135	,091	-2,24350	65,63753
Empatia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-29,032680	15,011726	,819	-73,64736	15,58201
		dos 35 aos 44 anos	-13,728228	14,799563	1,000	-57,71237	30,25591
		dos 45 aos 54 anos	-21,914141	15,090254	1,000	-66,76221	22,93393
		dos 55 aos 64 anos	-38,710069	15,173244	,173	-83,80478	6,38464
		65 ou mais anos	-74,607488*	14,317905	,000	-117,16015	-32,05483
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	29,032680	15,011726	,819	-15,58201	73,64736
		dos 35 aos 44 anos	15,304452	12,234706	1,000	-21,05696	51,66586
		dos 45 aos 54 anos	7,118538	12,584780	1,000	-30,28329	44,52037
		dos 55 aos 64 anos	-9,677390	12,684174	1,000	-47,37462	28,01984
		65 ou mais anos	-45,574808*	11,647462	,002	-80,19094	-10,95868
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	13,728228	14,799563	1,000	-30,25591	57,71237
		dos 25 aos 34 anos	-15,304452	12,234706	1,000	-51,66586	21,05696
		dos 45 aos 54 anos	-8,185913	12,330931	1,000	-44,83330	28,46148
		dos 55 aos 64 anos	-24,981841	12,432354	,688	-61,93066	11,96698
		65 ou mais anos	-60,879260*	11,372709	,000	-94,67883	-27,07969
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	21,914141	15,090254	1,000	-22,93393	66,76221
		dos 25 aos 34 anos	-7,118538	12,584780	1,000	-44,52037	30,28329
		dos 35 aos 44 anos	8,185913	12,330931	1,000	-28,46148	44,83330
		dos 55 aos 64 anos	-16,795928	12,777015	1,000	-54,76907	21,17722
		65 ou mais anos	-52,693347*	11,748498	,000	-87,60975	-17,77694
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	38,710069	15,173244	,173	-6,38464	83,80478
		dos 25 aos 34 anos	9,677390	12,684174	1,000	-28,01984	47,37462
		dos 35 aos 44 anos	24,981841	12,432354	,688	-11,96698	61,93066
		dos 45 aos 54 anos	16,795928	12,777015	1,000	-21,17722	54,76907
		65 ou mais anos	-35,897418*	11,854905	,042	-71,13007	-6,6477
	65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	74,607488*	14,317905	,000	32,05483	117,16015
		dos 25 aos 34 anos	45,574808*	11,647462	,002	10,95868	80,19094
		dos 35 aos 44 anos	60,879260*	11,372709	,000	27,07969	94,67883
	dos 45 aos 54 anos	52,693347*	11,748498	,000	17,77694	87,60975	
	dos 55 aos 64 anos	35,897418*	11,854905	,042	,66477	71,13007	
P23	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-27,441176	14,470428	,891	-70,44713	15,56478
		dos 35 aos 44 anos	-23,094595	14,265915	1,000	-65,49274	19,30355
		dos 45 aos 54 anos	-23,378788	14,546123	1,000	-66,60971	19,85213
		dos 55 aos 64 anos	-43,109375	14,626121	,054	-86,57805	,35930
		65 ou mais anos	-73,076087*	13,801625	,000	-114,09436	-32,05781
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	27,441176	14,470428	,891	-15,56478	70,44713
		dos 35 aos 44 anos	4,346582	11,793542	1,000	-30,70370	39,39686
		dos 45 aos 54 anos	4,062389	12,130994	1,000	-31,99079	40,11557
		dos 55 aos 64 anos	-15,668199	12,226803	1,000	-52,00612	20,66973
		65 ou mais anos	-45,634910*	11,227473	,001	-79,00284	-12,26698
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	23,094595	14,265915	1,000	-19,30355	65,49274
		dos 25 aos 34 anos	-4,346582	11,793542	1,000	-39,39686	30,70370
		dos 45 aos 54 anos	-,284193	11,886297	1,000	-35,61014	35,04175
		dos 55 aos 64 anos	-20,014780	11,984063	1,000	-55,63129	15,60172
		65 ou mais anos	-49,981492*	10,962628	,000	-82,56230	-17,40068

dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	23,378788	14,546123	1,000	-19,85213	66,60971
	dos 25 aos 34 anos	-4,062389	12,130994	1,000	-40,11557	31,99079
	dos 35 aos 44 anos	,284193	11,886297	1,000	-35,04175	35,61014
	dos 55 aos 64 anos	-19,730587	12,316296	1,000	-56,33448	16,87331
	65 ou mais anos	-49,697299*	11,324866	,000	-83,35468	-16,03992
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	43,109375	14,626121	,054	-,35930	86,57805
	dos 25 aos 34 anos	15,668199	12,226803	1,000	-20,66973	52,00612
	dos 35 aos 44 anos	20,014780	11,984063	1,000	-15,60172	55,63129
	dos 45 aos 54 anos	19,730587	12,316296	1,000	-16,87331	56,33448
	65 ou mais anos	-29,966712	11,427436	,141	-63,92893	3,99550
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	73,076087*	13,801625	,000	32,05781	114,09436
	dos 25 aos 34 anos	45,634910*	11,227473	,001	12,26698	79,00284
	dos 35 aos 44 anos	49,981492*	10,962628	,000	17,40068	82,56230
	dos 45 aos 54 anos	49,697299*	11,324866	,000	16,03992	83,35468
	dos 55 aos 64 anos	29,966712	11,427436	,141	-3,99550	63,92893

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 2 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Médias							
Idade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
dos 18 aos 24 anos	Média	5,9167	5,6667	5,3472	5,9028	5,6222	5,56
	N	18	18	18	18	18	18
	Desvio Padrão	1,10813	1,11461	1,23711	1,49543	1,14971	,856
dos 25 aos 34 anos	Média	6,2426	6,0765	5,7868	6,3088	6,0412	5,91
	N	34	34	34	34	34	34
	Desvio Padrão	,79173	,97734	1,19680	1,04638	1,10182	1,083
dos 35 aos 44 anos	Média	6,1622	6,0811	5,7500	6,2297	6,0324	5,92
	N	37	37	37	37	37	37
	Desvio Padrão	,72700	,71408	,84163	,59622	,71416	,894
dos 45 aos 54 anos	Média	5,8712	6,0485	5,8712	6,1818	6,0364	6,00
	N	33	33	33	33	33	33
	Desvio Padrão	,64080	,64813	,96445	,89328	,90340	,661
dos 55 aos 64 anos	Média	6,3047	6,3125	6,0781	6,3906	6,2563	6,25
	N	32	32	32	32	32	32
	Desvio Padrão	,58453	,90581	,97847	1,15343	1,02263	,762
65 ou mais anos	Média	6,5489	6,7696	6,6685	6,8804	6,7870	6,67
	N	46	46	46	46	46	46
	Desvio Padrão	,55433	,44014	,54532	,29692	,37571	,560
Total	Média	6,2175	6,2330	6,0037	6,3813	6,2070	6,13
	N	200	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,74065	,84062	1,01356	,93941	,92565	,868

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 3 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Grau de Escolaridade		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		
(I) Grau de Escolaridade	(J) Grau de Escolaridade				Limite inferior	Limite superior	
Tangibilidade	Não sabe ler	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	17,401186	19,900338	1,000	-41,74240	76,54477
	nem escrever +	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	28,335678	14,655995	,820	-15,22178	71,89313
		1.º Ciclo do Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	50,729469*	13,225019	,003	11,42486	90,03408
		Ensino Básico	Bacharelato ou Licenciatura	54,155045*	13,554584	,001	13,87097

(4.º ano de escolaridade)		Pós-Graduação ou Superior	63,361413*	17,672161	,006	10,83994	115,88288
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-17,401186	19,900338	1,000	-76,54477	41,74240
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		10,934492	18,830061	1,000	-45,02824	66,89723
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		33,328283	17,739056	,927	-19,39200	86,04856
	Bacharelato ou Licenciatura		36,753859	17,986099	,635	-16,70063	90,20835
	Pós-Graduação ou Superior		45,960227	21,262132	,478	-17,23060	109,15105
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-28,335678	14,655995	,820	-71,89313	15,22178
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-10,934492	18,830061	1,000	-66,89723	45,02824
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		22,393791	11,552006	,810	-11,93864	56,72623
	Bacharelato ou Licenciatura		25,819367	11,927886	,475	-9,63018	61,26891
	Pós-Graduação ou Superior		35,025735	16,457612	,519	-13,88611	83,93758
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-50,729469*	13,225019	,003	-90,03408	-11,42486
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-33,328283	17,739056	,927	-86,04856	19,39200
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-22,393791	11,552006	,810	-56,72623	11,93864
	Bacharelato ou Licenciatura		3,425577	10,118172	1,000	-26,64552	33,49667
	Pós-Graduação ou Superior		12,631944	15,197234	1,000	-32,53407	57,79796
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-54,155045*	13,554584	,001	-94,43912	-13,87097
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-36,753859	17,986099	,635	-90,20835	16,70063
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-25,819367	11,927886	,475	-61,26891	9,63018
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-3,425577	10,118172	1,000	-33,49667	26,64552
	Pós-Graduação ou Superior		9,206368	15,484881	1,000	-36,81453	55,22727
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-63,361413*	17,672161	,006	-115,88288	-10,83994
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-45,960227	21,262132	,478	-109,15105	17,23060
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-35,025735	16,457612	,519	-83,93758	13,88611
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-12,631944	15,197234	1,000	-57,79796	32,53407
	Bacharelato ou Licenciatura		-9,206368	15,484881	1,000	-55,22727	36,81453
Fiabilidade	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	18,584980	19,505990	1,000	-39,38661	76,55657
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	51,218670*	14,365570	,007	8,52435	93,91299
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	61,908213*	12,962950	,000	23,38247	100,43396
		Bacharelato ou Licenciatura	58,564397*	13,285985	,000	19,07860	98,05020
		Pós-Graduação ou Superior	73,505435*	17,321967	,001	22,02474	124,98613
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-18,584980	19,505990	1,000	-76,55657	39,38661
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		32,633690	18,456921	1,000	-22,22008	87,48746
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		43,323232	17,387536	,203	-8,35233	94,99880
	Bacharelato ou Licenciatura		39,979417	17,629683	,367	-12,41581	92,37464
	Pós-Graduação ou Superior		54,920455	20,840798	,136	-7,01817	116,85908
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-51,218670*	14,365570	,007	-93,91299	-8,52435
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-32,633690	18,456921	1,000	-87,48746	22,22008
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		10,689542	11,323089	1,000	-22,96256	44,34164
	Bacharelato ou Licenciatura		7,345727	11,691522	1,000	-27,40135	42,09280
	Pós-Graduação ou Superior		22,286765	16,131485	1,000	-25,65583	70,22936
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-61,908213*	12,962950	,000	-100,43396	-23,38247
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-43,323232	17,387536	,203	-94,99880	8,35233
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-10,689542	11,323089	1,000	-44,34164	22,96256
	Bacharelato ou Licenciatura		-3,343816	9,917669	1,000	-32,81902	26,13139
	Pós-Graduação ou Superior		11,597222	14,896083	1,000	-32,67377	55,86822
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-58,564397*	13,285985	,000	-98,05020	-19,07860
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-39,979417	17,629683	,367	-92,37464	12,41581
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-7,345727	11,691522	1,000	-42,09280	27,40135

		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	3,343816	9,917669	1,000	-26,13139	32,81902	
		Pós-Graduação ou Superior	14,941038	15,178031	1,000	-30,16790	60,04998	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-73,505435*	17,321967	,001	-124,98613	-22,02474	
			-54,920455	20,840798	,136	-116,85908	7,01817	
			-22,286765	16,131485	1,000	-70,22936	25,65583	
			-11,597222	14,896083	1,000	-55,86822	32,67377	
			-14,941038	15,178031	1,000	-60,04998	30,16790	
Capacidade de Resposta	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	34,059289	19,469576	1,000	-23,80408	91,92266	
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	55,460358*	14,338752	,002	12,84574	98,07497	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	68,775017*	12,938750	,000	30,32119	107,22884	
		Bacharelato ou Licenciatura	61,601313*	13,261182	,000	22,18922	101,01340	
		Pós-Graduação ou Superior	86,320652*	17,289630	,000	34,93606	137,70524	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-34,059289	19,469576	1,000	-91,92266	23,80408
				21,401070	18,422466	1,000	-33,35030	76,15244
				34,715729	17,355077	,703	-16,86337	86,29483
				27,542024	17,596772	1,000	-24,75539	79,83944
				52,261364	20,801893	,192	-9,56163	114,08436
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-55,460358*	14,338752	,002	-98,07497	-12,84574
				-21,401070	18,422466	1,000	-76,15244	33,35030
				13,314659	11,301951	1,000	-20,27462	46,90393
				6,140954	11,669696	1,000	-28,54125	40,82316
				30,860294	16,101371	,851	-16,99280	78,71339
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-68,775017*	12,938750	,000	-107,22884	-30,32119	
			-34,715729	17,355077	,703	-86,29483	16,86337	
			-13,314659	11,301951	1,000	-46,90393	20,27462	
			-7,173705	9,899154	1,000	-36,59388	22,24647	
			17,545635	14,868275	1,000	-26,64271	61,73398	
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-61,601313*	13,261182	,000	-101,01340	-22,18922	
			-27,542024	17,596772	1,000	-79,83944	24,75539	
			-6,140954	11,669696	1,000	-40,82316	28,54125	
			7,173705	9,899154	1,000	-22,24647	36,59388	
			24,719340	15,149696	1,000	-20,30539	69,74407	
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-86,320652*	17,289630	,000	-137,70524	-34,93606	
			-52,261364	20,801893	,192	-114,08436	9,56163	
			-30,860294	16,101371	,851	-78,71339	16,99280	
			-17,545635	14,868275	1,000	-61,73398	26,64271	
			-24,719340	15,149696	1,000	-69,74407	20,30539	
Garantia	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	21,124506	18,858572	1,000	-34,92296	77,17197	
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	45,319693*	13,888766	,020	4,04243	86,59695	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	52,530711*	12,532700	,001	15,28367	89,77776	
		Bacharelato ou Licenciatura	49,232568*	12,845013	,003	11,05733	87,40780	
		Pós-Graduação ou Superior	66,260870*	16,747037	,002	16,48886	116,03288	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-21,124506	18,858572	1,000	-77,17197	34,92296
				24,195187	17,844322	1,000	-28,83794	77,22832
				31,406205	16,810431	,949	-18,55421	81,36662
				28,108062	17,044541	1,000	-22,54813	78,76425
				45,136364	20,149077	,393	-14,74647	105,01920
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-45,319693*	13,888766	,020	-86,59695	-4,04243
				-24,195187	17,844322	1,000	-77,22832	28,83794
				7,211018	10,947268	1,000	-25,32414	39,74618
				3,912875	11,303471	1,000	-29,68092	37,50667
				20,941176	15,596069	1,000	-25,41017	67,29252

	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-52,530711*	12,532700	,001	-89,77776	-15,28367		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-31,406205	16,810431	,949	-81,36662	18,55421	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-7,211018	10,947268	1,000	-39,74618	25,32414	
			Bacharelato ou Licenciatura	-3,298143	9,588494	1,000	-31,79504	25,19875	
		Pós-Graduação ou Superior	Pós-Graduação ou Superior	13,730159	14,401671	1,000	-29,07145	56,53177	
			Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-49,232568*	12,845013	,003	-87,40780	-11,05733
				2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-28,108062	17,044541	1,000	-78,76425	22,54813
				3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-3,912875	11,303471	1,000	-37,50667	29,68092
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	3,298143	9,588494	1,000	-25,19875	31,79504	
			Pós-Graduação ou Superior	17,028302	14,674260	1,000	-26,58344	60,64004	
			Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-66,260870*	16,747037	,002	-116,03288	-16,48886
				2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-45,136364	20,149077	,393	-105,01920	14,74647
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-20,941176	15,596069	1,000	-67,29252	25,41017		
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-13,730159	14,401671	1,000	-56,53177	29,07145		
		Bacharelato ou Licenciatura	-17,028302	14,674260	1,000	-60,64004	26,58344		
Empatia	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	23,513834	19,663235	1,000	-34,92508	81,95275		
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	43,489770*	14,481376	,045	,45128	86,52826		
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	60,703589*	13,067448	,000	21,86728	99,53990		
		Bacharelato ou Licenciatura	49,771124*	13,393088	,004	9,96701	89,57523		
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Pós-Graduação ou Superior	64,976902*	17,461605	,004	13,08120	116,87260	
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-23,513834	19,663235	1,000	-81,95275	34,92508	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	19,975936	18,605709	1,000	-35,32003	75,27190	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	37,189755	17,527703	,527	-14,90239	89,28190	
		Bacharelato ou Licenciatura	Bacharelato ou Licenciatura	26,257290	17,771802	1,000	-26,56031	79,07489	
			Pós-Graduação ou Superior	41,463068	21,008803	,748	-20,97486	103,90100	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-43,489770*	14,481376	,045	-86,52826	-,45128
				2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-19,975936	18,605709	1,000	-75,27190	35,32003
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	17,213819	11,414369	1,000	-16,70956	51,13720		
		Bacharelato ou Licenciatura	6,281354	11,785771	1,000	-28,74583	41,30854		
		Pós-Graduação ou Superior	21,487132	16,261527	1,000	-26,84195	69,81621		
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Pós-Graduação ou Superior	-60,703589*	13,067448	,000	-99,53990	-21,86728		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-37,189755	17,527703	,527	-89,28190	14,90239		
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-17,213819	11,414369	1,000	-51,13720	16,70956		
		Bacharelato ou Licenciatura	-10,932465	9,997618	1,000	-40,64528	18,78035		
	Pós-Graduação ou Superior	Pós-Graduação ou Superior	4,273313	15,016165	1,000	-40,35457	48,90119		
		Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-49,771124*	13,393088	,004	-89,57523	-9,96701	
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-26,257290	17,771802	1,000	-79,07489	26,56031	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-6,281354	11,785771	1,000	-41,30854	28,74583	
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	10,932465	9,997618	1,000	-18,78035	40,64528		
		Pós-Graduação ou Superior	15,205778	15,300386	1,000	-30,26680	60,67836		
		Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-64,976902*	17,461605	,004	-116,87260	-13,08120	
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-41,463068	21,008803	,748	-103,90100	20,97486	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-21,487132	16,261527	1,000	-69,81621	26,84195		
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-4,273313	15,016165	1,000	-48,90119	40,35457		
		Bacharelato ou Licenciatura	-15,205778	15,300386	1,000	-60,67836	30,26680		
P23	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	25,766798	18,280909	1,000	-28,56386	80,09746		
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	50,277494*	13,463335	,004	10,26461	90,29038		
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	70,090752*	12,148807	,000	33,98463	106,19687		
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Bacharelato ou Licenciatura	49,951189*	12,451553	,001	12,94531	86,95707	
			Pós-Graduação ou Superior	73,130435*	16,234054	,000	24,88300	121,37786	
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-25,766798	18,280909	1,000	-80,09746	28,56386	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	24,510695	17,297727	1,000	-26,89796	75,91935		

escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	44,323954	16,295505	,107	-4,10611	92,75402
	Bacharelato ou Licenciatura	24,184391	16,522444	1,000	-24,92013	73,28891
	Pós-Graduação ou Superior	47,363636	19,531884	,243	-10,68491	105,41218
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-50,277494*	13,463335	,004	-90,29038	-10,26461
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-24,510695	17,297727	1,000	-75,91935	26,89796
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	19,813259	10,611939	,951	-11,72531	51,35182
	Bacharelato ou Licenciatura	-,326304	10,957231	1,000	-32,89107	32,23847
	Pós-Graduação ou Superior	22,852941	15,118341	1,000	-22,07860	67,78449
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-70,090752*	12,148807	,000	-106,19687	-33,98463
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-44,323954	16,295505	,107	-92,75402	4,10611
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-19,813259	10,611939	,951	-51,35182	11,72531
	Bacharelato ou Licenciatura	-20,139563	9,294786	,472	-47,76356	7,48444
	Pós-Graduação ou Superior	3,039683	13,960529	1,000	-38,45086	44,53022
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-49,951189*	12,451553	,001	-86,95707	-12,94531
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-24,184391	16,522444	1,000	-73,28891	24,92013
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	,326304	10,957231	1,000	-32,23847	32,89107
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	20,139563	9,294786	,472	-7,48444	47,76356
	Pós-Graduação ou Superior	23,179245	14,224769	1,000	-19,09661	65,45510
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-73,130435*	16,234054	,000	-121,37786	-24,88300
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-47,363636	19,531884	,243	-105,41218	10,68491
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-22,852941	15,118341	1,000	-67,78449	22,07860
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-,3039683	13,960529	1,000	-44,53022	38,45086
	Bacharelato ou Licenciatura	-23,179245	14,224769	1,000	-65,45510	19,09661

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 4 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO - Médias

Grau de Escolaridade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Média	6,6848	6,8609	6,8370	6,9565	6,8870	6,87
	N	23	23	23	23	23	23
	Desvio Padrão	,51244	,33267	,31631	,14405	,18903	,344
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Média	6,5455	6,5273	6,3182	6,3409	6,3091	6,55
	N	11	11	11	11	11	11
	Desvio Padrão	,38435	1,05555	1,06707	1,78981	1,49228	,522
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Média	6,2941	6,2000	6,0368	6,2426	6,2000	6,15
	N	34	34	34	34	34	34
	Desvio Padrão	,94242	,87108	,98882	1,23780	,99453	,857
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Média	6,1270	6,1302	5,8333	6,3452	6,0667	5,84
	N	63	63	63	63	63	63
	Desvio Padrão	,68520	,79365	,96720	,78343	,81201	,865
Bacharelato ou Licenciatura	Média	6,1038	6,1585	5,9292	6,3255	6,1321	6,13
	N	53	53	53	53	53	53
	Desvio Padrão	,66765	,79649	1,03934	,84436	,97345	,900
Pós-Graduação ou Superior	Média	5,8906	5,8500	5,4375	6,2031	5,9750	5,81
	N	16	16	16	16	16	16
	Desvio Padrão	,85620	1,05198	1,15650	,74844	,87598	,834
Total	Média	6,2175	6,2330	6,0037	6,3813	6,2070	6,13
	N	200	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,74065	,84062	1,01356	,93941	,92565	,868

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 5 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente “Tempo de Espera pela Consulta” para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Tempo de Espera pela Consulta			Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
(I) Tempo de Espera pela Consulta	(J) Tempo de Espera pela Consulta	Limite inferior				Limite superior	
Fiabilidade	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	1,534058	10,836786	1,000	-30,67275	33,74087
		Entre 2 semanas e 1 mês	28,153401	10,647354	,133	-3,49042	59,79722
		Entre 1 e 3 meses	17,830180	11,558767	1,000	-16,52235	52,18271
		Entre 4 e 6 meses	-40,600000	23,676791	1,000	-110,96716	29,76716
		Mais de 6 meses	48,566667	39,747273	1,000	-69,56179	166,69513
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-1,534058	10,836786	1,000	-33,74087	30,67275
		Entre 2 semanas e 1 mês	26,619343	11,352381	,301	-7,11981	60,35850
		Entre 1 e 3 meses	16,296122	12,211285	1,000	-19,99568	52,58793
		Entre 4 e 6 meses	-42,134058	24,002100	1,000	-113,46804	29,19992
		Mais de 6 meses	47,032609	39,941909	1,000	-71,67431	165,73952
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-28,153401	10,647354	,133	-59,79722	3,49042
		Entre 1 e 2 semanas	-26,619343	11,352381	,301	-60,35850	7,11981
		Entre 1 e 3 meses	-10,323221	12,043492	1,000	-46,11635	25,46991
		Entre 4 e 6 meses	-68,753401	23,917170	,067	-139,83497	2,32817
		Mais de 6 meses	20,413265	39,890930	1,000	-98,14214	138,96867
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-17,830180	11,558767	1,000	-52,18271	16,52235
		Entre 1 e 2 semanas	-16,296122	12,211285	1,000	-52,58793	19,99568
		Entre 2 semanas e 1 mês	10,323221	12,043492	1,000	-25,46991	46,11635
		Entre 4 e 6 meses	-58,430180	24,336597	,259	-130,75828	13,89792
		Mais de 6 meses	30,736486	40,143807	1,000	-88,57047	150,04344
	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	40,600000	23,676791	1,000	-29,76716	110,96716
		Entre 1 e 2 semanas	42,134058	24,002100	1,000	-29,19992	113,46804
		Entre 2 semanas e 1 mês	68,753401	23,917170	,067	-2,32817	139,83497
		Entre 1 e 3 meses	58,430180	24,336597	,259	-13,89792	130,75828
Mais de 6 meses		89,166667	45,149868	,745	-45,01825	223,35158	
Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-48,566667	39,747273	1,000	-166,69513	69,56179	
	Entre 1 e 2 semanas	-47,032609	39,941909	1,000	-165,73952	71,67431	
	Entre 2 semanas e 1 mês	-20,413265	39,890930	1,000	-138,96867	98,14214	
	Entre 1 e 3 meses	-30,736486	40,143807	1,000	-150,04344	88,57047	
	Entre 4 e 6 meses	-89,166667	45,149868	,745	-223,35158	45,01825	
Capacidade de Resposta	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	4,920652	10,663476	1,000	-26,77108	36,61239
		Entre 2 semanas e 1 mês	36,184184*	10,477074	,010	5,04644	67,32193
		Entre 1 e 3 meses	25,292568	11,373910	,410	-8,51057	59,09570
		Entre 4 e 6 meses	-53,441667	23,298133	,343	-122,68346	15,80013
		Mais de 6 meses	65,225000	39,111604	1,000	-51,01426	181,46426
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-4,920652	10,663476	1,000	-36,61239	26,77108
		Entre 2 semanas e 1 mês	31,263531	11,170825	,085	-1,93604	64,46310
		Entre 1 e 3 meses	20,371915	12,015993	1,000	-15,33948	56,08332
		Entre 4 e 6 meses	-58,362319	23,618240	,215	-128,55547	11,83083
		Mais de 6 meses	60,304348	39,303128	1,000	-56,50412	177,11281
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-36,184184*	10,477074	,010	-67,32193	-5,04644
		Entre 1 e 2 semanas	-31,263531	11,170825	,085	-64,46310	1,93604

		Entre 1 e 3 meses	-10,891616	11,850884	1,000	-46,11231	24,32908
		Entre 4 e 6 meses	-89,625850*	23,534669	,003	-159,57063	-19,68107
		Mais de 6 meses	29,040816	39,252964	1,000	-87,61856	145,70020
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-25,292568	11,373910	,410	-59,09570	8,51057
		Entre 1 e 2 semanas	-20,371915	12,015993	1,000	-56,08332	15,33948
		Entre 2 semanas e 1 mês	10,891616	11,850884	1,000	-24,32908	46,11231
		Entre 4 e 6 meses	-78,734234*	23,947388	,018	-149,90561	-7,56286
		Mais de 6 meses	39,932432	39,501797	1,000	-77,46647	157,33134
	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	53,441667	23,298133	,343	-15,80013	122,68346
		Entre 1 e 2 semanas	58,362319	23,618240	,215	-11,83083	128,55547
		Entre 2 semanas e 1 mês	89,625850*	23,534669	,003	19,68107	159,57063
		Entre 1 e 3 meses	78,734234*	23,947388	,018	7,56286	149,90561
		Mais de 6 meses	118,666667	44,427797	,123	-13,37226	250,70559
	Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-65,225000	39,111604	1,000	-181,46426	51,01426
		Entre 1 e 2 semanas	-60,304348	39,303128	1,000	-177,11281	56,50412
		Entre 2 semanas e 1 mês	-29,040816	39,252964	1,000	-145,70020	87,61856
		Entre 1 e 3 meses	-39,932432	39,501797	1,000	-157,33134	77,46647
		Entre 4 e 6 meses	-118,666667	44,427797	,123	-250,70559	13,37226
Garantia	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	-1,055072	10,327013	1,000	-31,74684	29,63670
		Entre 2 semanas e 1 mês	28,726871	10,146492	,077	-1,42839	58,88213
		Entre 1 e 3 meses	10,770721	11,015030	1,000	-21,96583	43,50727
		Entre 4 e 6 meses	-30,783333	22,563010	1,000	-97,84035	36,27368
		Mais de 6 meses	-14,783333	37,877521	1,000	-127,35491	97,78824
	Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	1,055072	10,327013	1,000	-29,63670	31,74684
		Entre 2 semanas e 1 mês	29,781943	10,818353	,097	-2,37008	61,93397
		Entre 1 e 3 meses	11,825793	11,636854	1,000	-22,75881	46,41040
		Entre 4 e 6 meses	-29,728261	22,873017	1,000	-97,70662	38,25009
		Mais de 6 meses	-13,728261	38,063001	1,000	-126,85108	99,39456
	Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-28,726871	10,146492	,077	-58,88213	1,42839
		Entre 1 e 2 semanas	-29,781943	10,818353	,097	-61,93397	2,37008
		Entre 1 e 3 meses	-17,956150	11,476954	1,000	-52,06553	16,15323
		Entre 4 e 6 meses	-59,510204	22,792082	,146	-127,24802	8,22761
		Mais de 6 meses	-43,510204	38,014420	1,000	-156,48864	69,46824
	Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-10,770721	11,015030	1,000	-43,50727	21,96583
		Entre 1 e 2 semanas	-11,825793	11,636854	1,000	-46,41040	22,75881
		Entre 2 semanas e 1 mês	17,956150	11,476954	1,000	-16,15323	52,06553
		Entre 4 e 6 meses	-41,554054	23,191779	1,000	-110,47977	27,37166
		Mais de 6 meses	-25,554054	38,255401	1,000	-139,24869	88,14058
	Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	30,783333	22,563010	1,000	-36,27368	97,84035
		Entre 1 e 2 semanas	29,728261	22,873017	1,000	-38,25009	97,70662
		Entre 2 semanas e 1 mês	59,510204	22,792082	,146	-8,22761	127,24802
		Entre 1 e 3 meses	41,554054	23,191779	1,000	-27,37166	110,47977
		Mais de 6 meses	16,000000	43,025972	1,000	-111,87272	143,87272
	Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	14,783333	37,877521	1,000	-97,78824	127,35491
		Entre 1 e 2 semanas	13,728261	38,063001	1,000	-99,39456	126,85108
		Entre 2 semanas e 1 mês	43,510204	38,014420	1,000	-69,46824	156,48864
		Entre 1 e 3 meses	25,554054	38,255401	1,000	-88,14058	139,24869
		Entre 4 e 6 meses	-16,000000	43,025972	1,000	-143,87272	111,87272
Empatia	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	4,926087	10,730095	1,000	-26,96364	36,81581
		Entre 2 semanas e 1 mês	28,941837	10,542528	,099	-2,39044	60,27411
		Entre 1 e 3 meses	18,309459	11,444967	1,000	-15,70486	52,32378
		Entre 4 e 6 meses	-45,816667	23,443686	,781	-115,49104	23,85771
		Mais de 6 meses	61,350000	39,355949	1,000	-55,61545	178,31545

Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-4,926087	10,730095	1,000	-36,81581	26,96364	
	Entre 2 semanas e 1 mês	24,015750	11,240614	,508	-9,39123	57,42273	
	Entre 1 e 3 meses	13,383373	12,091062	1,000	-22,55113	49,31788	
	Entre 4 e 6 meses	-50,742754	23,765793	,510	-121,37443	19,88892	
	Mais de 6 meses	56,423913	39,548669	1,000	-61,11430	173,96212	
Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-28,941837	10,542528	,099	-60,27411	2,39044	
	Entre 1 e 2 semanas	-24,015750	11,240614	,508	-57,42273	9,39123	
	Entre 1 e 3 meses	-10,632377	11,924921	1,000	-46,07311	24,80836	
	Entre 4 e 6 meses	-74,758503*	23,681699	,028	-145,14025	-4,37676	
	Mais de 6 meses	32,408163	39,498192	1,000	-84,98003	149,79636	
Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-18,309459	11,444967	1,000	-52,32378	15,70486	
	Entre 1 e 2 semanas	-13,383373	12,091062	1,000	-49,31788	22,55113	
	Entre 2 semanas e 1 mês	10,632377	11,924921	1,000	-24,80836	46,07311	
	Entre 4 e 6 meses	-64,126126	24,096996	,127	-135,74213	7,48988	
	Mais de 6 meses	43,040541	39,748580	1,000	-75,09180	161,17288	
Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	45,816667	23,443686	,781	-23,85771	115,49104	
	Entre 1 e 2 semanas	50,742754	23,765793	,510	-19,88892	121,37443	
	Entre 2 semanas e 1 mês	74,758503*	23,681699	,028	4,37676	145,14025	
	Entre 1 e 3 meses	64,126126	24,096996	,127	-7,48988	135,74213	
	Mais de 6 meses	107,166667	44,705354	,262	-25,69716	240,03049	
Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-61,350000	39,355949	1,000	-178,31545	55,61545	
	Entre 1 e 2 semanas	-56,423913	39,548669	1,000	-173,96212	61,11430	
	Entre 2 semanas e 1 mês	-32,408163	39,498192	1,000	-149,79636	84,98003	
	Entre 1 e 3 meses	-43,040541	39,748580	1,000	-161,17288	75,09180	
	Entre 4 e 6 meses	-107,166667	44,705354	,262	-240,03049	25,69716	
P23	Menos de 1 semana	Entre 1 e 2 semanas	7,890580	10,262085	1,000	-22,60822	38,38938
		Entre 2 semanas e 1 mês	24,364626	10,082699	,249	-5,60104	54,33030
		Entre 1 e 3 meses	22,304505	10,945777	,644	-10,22622	54,83523
		Entre 4 e 6 meses	-50,533333	22,421153	,380	-117,16875	16,10209
		Mais de 6 meses	57,216667	37,639378	1,000	-54,64715	169,08049
Entre 1 e 2 semanas	Menos de 1 semana	-7,890580	10,262085	1,000	-38,38938	22,60822	
	Entre 2 semanas e 1 mês	16,474046	10,750337	1,000	-15,47584	48,42393	
	Entre 1 e 3 meses	14,413925	11,563691	1,000	-19,95324	48,78109	
	Entre 4 e 6 meses	-58,423913	22,729210	,164	-125,97488	9,12705	
	Mais de 6 meses	49,326087	37,823692	1,000	-63,08551	161,73769	
Entre 2 semanas e 1 mês	Menos de 1 semana	-24,364626	10,082699	,249	-54,33030	5,60104	
	Entre 1 e 2 semanas	-16,474046	10,750337	1,000	-48,42393	15,47584	
	Entre 1 e 3 meses	-2,060121	11,404797	1,000	-35,95505	31,83481	
	Entre 4 e 6 meses	-74,897959*	22,648784	,017	-142,20990	-7,58602	
	Mais de 6 meses	32,852041	37,775417	1,000	-79,41608	145,12017	
Entre 1 e 3 meses	Menos de 1 semana	-22,304505	10,945777	,644	-54,83523	10,22622	
	Entre 1 e 2 semanas	-14,413925	11,563691	1,000	-48,78109	19,95324	
	Entre 2 semanas e 1 mês	2,060121	11,404797	1,000	-31,83481	35,95505	
	Entre 4 e 6 meses	-72,837838*	23,045968	,027	-141,33020	-4,34547	
	Mais de 6 meses	34,912162	38,014883	1,000	-78,06765	147,89198	
Entre 4 e 6 meses	Menos de 1 semana	50,533333	22,421153	,380	-16,10209	117,16875	
	Entre 1 e 2 semanas	58,423913	22,729210	,164	-9,12705	125,97488	
	Entre 2 semanas e 1 mês	74,897959*	22,648784	,017	7,58602	142,20990	
	Entre 1 e 3 meses	72,837838*	23,045968	,027	4,34547	141,33020	
	Mais de 6 meses	107,750000	42,755461	,188	-19,31876	234,81876	
Mais de 6 meses	Menos de 1 semana	-57,216667	37,639378	1,000	-169,08049	54,64715	

Entre 1 e 2 semanas	-49,326087	37,823692	1,000	-161,73769	63,08551
Entre 2 semanas e 1 mês	-32,852041	37,775417	1,000	-145,12017	79,41608
Entre 1 e 3 meses	-34,912162	38,014883	1,000	-147,89198	78,06765
Entre 4 e 6 meses	-107,750000	42,755461	,188	-234,81876	19,31876

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 6 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pela Consulta" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

		HOSPITAL PRIVADO - Médias		
Tempo de Espera pela Consulta		Capacidade de Resposta	Empatia	P23
Menos de 1 semana	Média	6,2208	6,3767	6,23
	N	60	60	60
	Desvio Padrão	,94229	,85497	,998
Entre 1 e 2 semanas	Média	6,1630	6,2826	6,22
	N	46	46	46
	Desvio Padrão	,92978	,96846	,696
Entre 2 semanas e 1 mês	Média	5,6224	5,9306	5,94
	N	49	49	49
	Desvio Padrão	1,07301	,98111	,852
Entre 1 e 3 meses	Média	5,8514	6,1297	5,97
	N	37	37	37
	Desvio Padrão	1,01800	,85403	,833
Entre 4 e 6 meses	Média	6,9583	6,9667	7,00
	N	6	6	6
	Desvio Padrão	,10206	,08165	,000
Mais de 6 meses	Média	5,1250	5,3000	5,50
	N	2	2	2
	Desvio Padrão	1,23744	1,27279	,707
Total	Média	6,0037	6,2070	6,13
	N	200	200	200
	Desvio Padrão	1,01356	,92565	,868

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A11. 7 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente “Tempo de Espera Atendimento” para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital privado.

HOSPITAL PRIVADO – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Tempo de Espera pelo Atendimento			Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
(I) Tempo Espera pelo Atendimento	(J) Tempo Espera pelo Atendimento	Limite inferior				Limite superior	
Capacidade de Resposta	À hora marcada	Menos de 15 minutos	1,224138	14,722143	1,000	-42,52991	44,97818
		Entre 15 e 29 minutos	1,098643	12,644812	1,000	-36,48160	38,67888
		Entre 30 e 59 minutos	31,705747	13,349520	,278	-7,96888	71,38037
		Entre 1 e 2 horas	30,118842	14,853009	,659	-14,02414	74,26182
		Mais de 2 horas	7,734914	22,387825	1,000	-58,80146	74,27128
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	-1,224138	14,722143	1,000	-44,97818	42,52991
		Entre 15 e 29 minutos	-,125495	12,644812	1,000	-37,70574	37,45475
		Entre 30 e 59 minutos	30,481609	13,349520	,352	-9,19302	70,15623
		Entre 1 e 2 horas	28,894704	14,853009	,798	-15,24828	73,03768
		Mais de 2 horas	6,510776	22,387825	1,000	-60,02559	73,04715
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	-1,098643	12,644812	1,000	-38,67888	36,48160
		Menos de 15 minutos	,125495	12,644812	1,000	-37,45475	37,70574
		Entre 30 e 59 minutos	30,607104	11,016326	,090	-2,13330	63,34750
		Entre 1 e 2 horas	29,020199	12,796939	,367	-9,01216	67,05256
		Mais de 2 horas	6,636270	21,079954	1,000	-56,01312	69,28566
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-31,705747	13,349520	,278	-71,38037	7,96888
		Menos de 15 minutos	-30,481609	13,349520	,352	-70,15623	9,19302
		Entre 15 e 29 minutos	-30,607104	11,016326	,090	-63,34750	2,13330
		Entre 1 e 2 horas	-1,586905	13,493704	1,000	-41,69005	38,51624
		Mais de 2 horas	-23,970833	21,510065	1,000	-87,89851	39,95684
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-30,118842	14,853009	,659	-74,26182	14,02414	
	Menos de 15 minutos	-28,894704	14,853009	,798	-73,03768	15,24828	
	Entre 15 e 29 minutos	-29,020199	12,796939	,367	-67,05256	9,01216	
	Entre 30 e 59 minutos	1,586905	13,493704	1,000	-38,51624	41,69005	
	Mais de 2 horas	-22,383929	22,474098	1,000	-89,17670	44,40884	
Mais de 2 horas	À hora marcada	-7,734914	22,387825	1,000	-74,27128	58,80146	
	Menos de 15 minutos	-6,510776	22,387825	1,000	-73,04715	60,02559	
	Entre 15 e 29 minutos	-6,636270	21,079954	1,000	-69,28566	56,01312	
	Entre 30 e 59 minutos	23,970833	21,510065	1,000	-39,95684	87,89851	
	Entre 1 e 2 horas	22,383929	22,474098	1,000	-44,40884	89,17670	

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 12 – TESTES DE COMPARAÇÃO MÚLTIPLA DE MÉDIAS E MÉDIAS PARA A ANÁLISE DO HOSPITAL PÚBLICO

Tabela A12. 1 - Médias para a variável independente "Gênero" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Médias						
Gênero		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia
Masculino	Média	4,9316	5,6547	5,1053	5,9447	5,5832
	N	95	95	95	95	95
	Desvio Padrão	1,05591	1,27444	1,32918	1,21448	1,26311
Feminino	Média	5,2667	6,0686	5,5857	6,3476	5,9124
	N	105	105	105	105	105
	Desvio Padrão	,89151	1,04838	1,12116	,93509	1,08873
Total	Média	5,1075	5,8720	5,3575	6,1562	5,7560
	N	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,98497	1,17666	1,24471	1,09287	1,18333

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 2 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Idade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni						
Idade		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
(I) Idade	(J) Idade				Limite inferior	Limite superior
Tangibilidade dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	10,686275	16,441403	1,000	-38,17739	59,54994
	dos 35 aos 44 anos	18,353604	16,209034	1,000	-29,81947	66,52668
	dos 45 aos 54 anos	2,265152	16,527409	1,000	-46,85413	51,38443
	dos 55 aos 64 anos	-22,651042	16,618303	1,000	-72,04046	26,73837
	65 ou mais anos	-16,862319	15,681505	1,000	-63,46758	29,74294
dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	-10,686275	16,441403	1,000	-59,54994	38,17739
	dos 35 aos 44 anos	7,667329	13,399906	1,000	-32,15705	47,49170
	dos 45 aos 54 anos	-8,421123	13,783321	1,000	-49,38500	32,54276
	dos 55 aos 64 anos	-33,337316	13,892181	,260	-74,62473	7,95009
	65 ou mais anos	-27,548593	12,756735	,481	-65,46147	10,36428
dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	-18,353604	16,209034	1,000	-66,52668	29,81947
	dos 25 aos 34 anos	-7,667329	13,399906	1,000	-47,49170	32,15705
	dos 45 aos 54 anos	-16,088452	13,505296	1,000	-56,22604	24,04914
	dos 55 aos 64 anos	-41,004645*	13,616378	,044	-81,47237	-,53692
	65 ou mais anos	-35,215922	12,455816	,078	-72,23447	1,80263
dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	-2,265152	16,527409	1,000	-51,38443	46,85413
	dos 25 aos 34 anos	8,421123	13,783321	1,000	-32,54276	49,38500
	dos 35 aos 44 anos	16,088452	13,505296	1,000	-24,04914	56,22604
	dos 55 aos 64 anos	-24,916193	13,993863	1,000	-66,50580	16,67342
	65 ou mais anos	-19,127470	12,867393	1,000	-57,36922	19,11428
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	22,651042	16,618303	1,000	-26,73837	72,04046
	dos 25 aos 34 anos	33,337316	13,892181	,260	-7,95009	74,62473
	dos 35 aos 44 anos	41,004645*	13,616378	,044	-,53692	81,47237
	dos 45 aos 54 anos	24,916193	13,993863	1,000	-16,67342	66,50580
	65 ou mais anos	5,788723	12,983934	1,000	-32,79939	44,37683
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	16,862319	15,681505	1,000	-29,74294	63,46758
	dos 25 aos 34 anos	27,548593	12,756735	,481	-10,36428	65,46147
	dos 35 aos 44 anos	35,215922	12,455816	,078	-1,80263	72,23447

		dos 45 aos 54 anos	19,127470	12,867393	1,000	-19,11428	57,36922
		dos 55 aos 64 anos	-5,788723	12,983934	1,000	-44,37683	32,79939
Fiabilidade	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-8,057190	15,750444	1,000	-54,86734	38,75296
		dos 35 aos 44 anos	-15,372372	15,527841	1,000	-61,52095	30,77620
		dos 45 aos 54 anos	-56,732323*	15,832836	,006	-103,78734	-9,67731
		dos 55 aos 64 anos	-47,293403	15,919910	,050	-94,60720	,02039
		65 ou mais anos	-48,419082*	15,022481	,022	-93,06573	-3,77243
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	8,057190	15,750444	1,000	-38,75296	54,86734
		dos 35 aos 44 anos	-7,315183	12,836768	1,000	-45,46592	30,83555
		dos 45 aos 54 anos	-48,675134*	13,204070	,004	-87,91748	-9,43278
		dos 55 aos 64 anos	-39,236213	13,308355	,054	-78,78850	,31607
		65 ou mais anos	-40,361893*	12,220626	,017	-76,68146	-4,04233
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	15,372372	15,527841	1,000	-30,77620	61,52095
		dos 25 aos 34 anos	7,315183	12,836768	1,000	-30,83555	45,46592
		dos 45 aos 54 anos	-41,359951*	12,937729	,024	-79,81074	-2,90916
		dos 55 aos 64 anos	-31,921030	13,044143	,229	-70,68808	6,84602
		65 ou mais anos	-33,046710	11,932354	,092	-68,50953	2,41611
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	56,732323*	15,832836	,006	9,67731	103,78734
		dos 25 aos 34 anos	48,675134*	13,204070	,004	9,43278	87,91748
		dos 35 aos 44 anos	41,359951*	12,937729	,024	2,90916	79,81074
		dos 55 aos 64 anos	9,438920	13,405764	1,000	-30,40286	49,28070
		65 ou mais anos	8,313241	12,326634	1,000	-28,32138	44,94786
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	47,293403	15,919910	,050	-,02039	94,60720	
	dos 25 aos 34 anos	39,236213	13,308355	,054	-,31607	78,78850	
	dos 35 aos 44 anos	31,921030	13,044143	,229	-6,84602	70,68808	
	dos 45 aos 54 anos	-9,438920	13,405764	1,000	-49,28070	30,40286	
	65 ou mais anos	-1,125679	12,438278	1,000	-38,09210	35,84074	
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	48,419082*	15,022481	,022	3,77243	93,06573	
	dos 25 aos 34 anos	40,361893*	12,220626	,017	4,04233	76,68146	
	dos 35 aos 44 anos	33,046710	11,932354	,092	-2,41611	68,50953	
	dos 45 aos 54 anos	-8,313241	12,326634	1,000	-44,94786	28,32138	
	dos 55 aos 64 anos	1,125679	12,438278	1,000	-35,84074	38,09210	
Capacidade de Resposta	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-12,084967	16,248489	1,000	-60,37530	36,20536
		dos 35 aos 44 anos	-7,737988	16,018847	1,000	-55,34583	39,86985
		dos 45 aos 54 anos	-43,563131	16,333486	,124	-92,10607	4,97981
		dos 55 aos 64 anos	-32,039931	16,423314	,788	-80,84984	16,76998
		65 ou mais anos	-45,675121	15,497507	,054	-91,73354	,38330
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	12,084967	16,248489	1,000	-36,20536	60,37530
		dos 35 aos 44 anos	4,346979	13,242680	1,000	-35,01012	43,70408
		dos 45 aos 54 anos	-31,478164	13,621596	,328	-71,96140	9,00507
		dos 55 aos 64 anos	-19,954963	13,729178	1,000	-60,75793	20,84800
		65 ou mais anos	-33,590153	12,607055	,125	-71,05818	3,87788
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	7,737988	16,018847	1,000	-39,86985	55,34583
		dos 25 aos 34 anos	-4,346979	13,242680	1,000	-43,70408	35,01012
		dos 45 aos 54 anos	-35,825143	13,346833	,118	-75,49178	3,84150
		dos 55 aos 64 anos	-24,301943	13,456612	1,000	-64,29484	15,69096
		65 ou mais anos	-37,937133*	12,309667	,035	-74,52133	-1,35294
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	43,563131	16,333486	,124	-4,97981	92,10607
		dos 25 aos 34 anos	31,478164	13,621596	,328	-9,00507	71,96140
		dos 35 aos 44 anos	35,825143	13,346833	,118	-3,84150	75,49178
		dos 55 aos 64 anos	11,523201	13,829668	1,000	-29,57842	52,62482
		65 ou mais anos	-2,111989	12,716415	1,000	-39,90503	35,68106
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	32,039931	16,423314	,788	-16,76998	80,84984	
	dos 25 aos 34 anos	19,954963	13,729178	1,000	-20,84800	60,75793	
	dos 35 aos 44 anos	24,301943	13,456612	1,000	-15,69096	64,29484	
	dos 45 aos 54 anos	-11,523201	13,829668	1,000	-52,62482	29,57842	
	65 ou mais anos	-13,635190	12,831588	1,000	-51,77053	24,50015	
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	45,675121	15,497507	,054	-,38330	91,73354	
	dos 25 aos 34 anos	33,590153	12,607055	,125	-3,87788	71,05818	
	dos 35 aos 44 anos	37,937133*	12,309667	,035	1,35294	74,52133	
	dos 45 aos 54 anos	2,111989	12,716415	1,000	-35,68106	39,90503	

		dos 55 aos 64 anos	13,635190	12,831588	1,000	-24,50015	51,77053
Garantia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-3,823529	15,338307	1,000	-49,40881	41,76175
		dos 35 aos 44 anos	-8,945946	15,121528	1,000	-53,88696	35,99507
		dos 45 aos 54 anos	-41,090909	15,418542	,125	-86,91465	4,73283
		dos 55 aos 64 anos	-32,859375	15,503338	,530	-78,93513	13,21638
		65 ou mais anos	-46,336957*	14,629392	,027	-89,81535	-2,85856
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	3,823529	15,338307	1,000	-41,76175	49,40881
		dos 35 aos 44 anos	-5,122417	12,500872	1,000	-42,27487	32,03004
		dos 45 aos 54 anos	-37,267380	12,858563	,063	-75,48289	,94813
		dos 55 aos 64 anos	-29,035846	12,960119	,393	-67,55318	9,48148
		65 ou mais anos	-42,513427*	11,900853	,007	-77,88263	-7,14422
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	8,945946	15,121528	1,000	-35,99507	53,88696
		dos 25 aos 34 anos	5,122417	12,500872	1,000	-32,03004	42,27487
		dos 45 aos 54 anos	-32,144963	12,599191	,173	-69,58962	5,29969
		dos 55 aos 64 anos	-23,913429	12,702820	,919	-61,66607	13,83921
		65 ou mais anos	-37,391011*	11,620123	,023	-71,92589	-2,85613
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	41,090909	15,418542	,125	-4,73283	86,91465
		dos 25 aos 34 anos	37,267380	12,858563	,063	-,94813	75,48289
		dos 35 aos 44 anos	32,144963	12,599191	,173	-5,29969	69,58962
		dos 55 aos 64 anos	8,231534	13,054979	1,000	-30,56772	47,03079
		65 ou mais anos	-5,246047	12,004086	1,000	-40,92206	30,42997
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	32,859375	15,503338	,530	-13,21638	78,93513	
	dos 25 aos 34 anos	29,035846	12,960119	,393	-9,48148	67,55318	
	dos 35 aos 44 anos	23,913429	12,702820	,919	-13,83921	61,66607	
	dos 45 aos 54 anos	-8,231534	13,054979	1,000	-47,03079	30,56772	
	65 ou mais anos	-13,477582	12,112808	1,000	-49,47672	22,52155	
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	46,336957*	14,629392	,027	2,85856	89,81535	
	dos 25 aos 34 anos	42,513427*	11,900853	,007	7,14422	77,88263	
	dos 35 aos 44 anos	37,391011*	11,620123	,023	2,85613	71,92589	
	dos 45 aos 54 anos	5,246047	12,004086	1,000	-30,42997	40,92206	
	dos 55 aos 64 anos	13,477582	12,112808	1,000	-22,52155	49,47672	
Empatia	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	2,890523	16,171311	1,000	-45,17044	50,95148
		dos 35 aos 44 anos	6,246246	15,942760	1,000	-41,13546	53,62795
		dos 45 aos 54 anos	-23,782828	16,255905	1,000	-72,09520	24,52954
		dos 55 aos 64 anos	-32,701389	16,345305	,702	-81,27946	15,87668
		65 ou mais anos	-34,258454	15,423896	,412	-80,09810	11,58120
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	-2,890523	16,171311	1,000	-50,95148	45,17044
		dos 35 aos 44 anos	3,355723	13,179779	1,000	-35,81444	42,52588
		dos 45 aos 54 anos	-26,673351	13,556896	,758	-66,96430	13,61759
		dos 55 aos 64 anos	-35,591912	13,663967	,149	-76,20107	5,01725
		65 ou mais anos	-37,148977	12,547173	,052	-74,43904	,14108
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	-6,246246	15,942760	1,000	-53,62795	41,13546
		dos 25 aos 34 anos	-3,355723	13,179779	1,000	-42,52588	35,81444
		dos 45 aos 54 anos	-30,029075	13,283437	,373	-69,50730	9,44915
		dos 55 aos 64 anos	-38,947635	13,392695	,061	-78,75058	,85531
		65 ou mais anos	-40,504700*	12,251198	,017	-76,91513	-4,09428
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	23,782828	16,255905	1,000	-24,52954	72,09520
		dos 25 aos 34 anos	26,673351	13,556896	,758	-13,61759	66,96430
		dos 35 aos 44 anos	30,029075	13,283437	,373	-9,44915	69,50730
		dos 55 aos 64 anos	-8,918561	13,763979	1,000	-49,82495	31,98783
		65 ou mais anos	-10,475626	12,656014	1,000	-48,08916	27,13791
dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	32,701389	16,345305	,702	-15,87668	81,27946	
	dos 25 aos 34 anos	35,591912	13,663967	,149	-5,01725	76,20107	
	dos 35 aos 44 anos	38,947635	13,392695	,061	-,85531	78,75058	
	dos 45 aos 54 anos	8,918561	13,763979	1,000	-31,98783	49,82495	
	65 ou mais anos	-1,557065	12,770640	1,000	-39,51127	36,39714	
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	34,258454	15,423896	,412	-11,58120	80,09810	
	dos 25 aos 34 anos	37,148977	12,547173	,052	-,14108	74,43904	
	dos 35 aos 44 anos	40,504700*	12,251198	,017	4,09428	76,91513	
	dos 45 aos 54 anos	10,475626	12,656014	1,000	-27,13791	48,08916	
	dos 55 aos 64 anos	1,557065	12,770640	1,000	-36,39714	39,51127	

P23	dos 18 aos 24 anos	dos 25 aos 34 anos	-8,665033	15,959861	1,000	-56,09756	38,76750
		dos 35 aos 44 anos	-9,701201	15,734298	1,000	-56,46336	37,06096
		dos 45 aos 54 anos	-27,823232	16,043348	1,000	-75,50389	19,85742
		dos 55 aos 64 anos	-35,428819	16,131580	,439	-83,37170	12,51406
		65 ou mais anos	-36,596618	15,222219	,257	-81,83688	8,64365
	dos 25 aos 34 anos	dos 18 aos 24 anos	8,665033	15,959861	1,000	-38,76750	56,09756
		dos 35 aos 44 anos	-1,036169	13,007445	1,000	-39,69415	37,62181
		dos 45 aos 54 anos	-19,158200	13,379630	1,000	-58,92231	20,60591
		dos 55 aos 64 anos	-26,763787	13,485301	,729	-66,84195	13,31438
		65 ou mais anos	-27,931586	12,383111	,378	-64,73405	8,87088
	dos 35 aos 44 anos	dos 18 aos 24 anos	9,701201	15,734298	1,000	-37,06096	56,46336
		dos 25 aos 34 anos	1,036169	13,007445	1,000	-37,62181	39,69415
		dos 45 aos 54 anos	-18,122031	13,109747	1,000	-57,08406	20,83999
		dos 55 aos 64 anos	-25,727618	13,217576	,796	-65,01011	13,55487
		65 ou mais anos	-26,895417	12,091005	,409	-62,82975	9,03892
	dos 45 aos 54 anos	dos 18 aos 24 anos	27,823232	16,043348	1,000	-19,85742	75,50389
		dos 25 aos 34 anos	19,158200	13,379630	1,000	-20,60591	58,92231
		dos 35 aos 44 anos	18,122031	13,109747	1,000	-20,83999	57,08406
		dos 55 aos 64 anos	-7,605587	13,584006	1,000	-47,97710	32,76593
		65 ou mais anos	-8,773386	12,490528	1,000	-45,89510	28,34833
	dos 55 aos 64 anos	dos 18 aos 24 anos	35,428819	16,131580	,439	-12,51406	83,37170
dos 25 aos 34 anos		26,763787	13,485301	,729	-13,31438	66,84195	
dos 35 aos 44 anos		25,727618	13,217576	,796	-13,55487	65,01011	
dos 45 aos 54 anos		7,605587	13,584006	1,000	-32,76593	47,97710	
65 ou mais anos		-1,167799	12,603656	1,000	-38,62573	36,29013	
65 ou mais anos	dos 18 aos 24 anos	36,596618	15,222219	,257	-8,64365	81,83688	
	dos 25 aos 34 anos	27,931586	12,383111	,378	-8,87088	64,73405	
	dos 35 aos 44 anos	26,895417	12,091005	,409	-9,03892	62,82975	
	dos 45 aos 54 anos	8,773386	12,490528	1,000	-28,34833	45,89510	
	dos 55 aos 64 anos	1,167799	12,603656	1,000	-36,29013	38,62573	

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 3 - Médias para a variável independente "Idade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Médias						
Idade		Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia
dos 18 aos 24 anos	Média	5,0972	5,2444	4,8750	5,6944	5,5889
	N	18	18	18	18	18
	Desvio Padrão	,83198	1,21279	1,16395	1,15859	,99048
dos 25 aos 34 anos	Média	4,8750	5,2882	5,0368	5,7353	5,3353
	N	34	34	34	34	34
	Desvio Padrão	,93794	1,56259	1,33589	1,37612	1,40106
dos 35 aos 44 anos	Média	4,8311	5,6486	5,0135	5,9257	5,3730
	N	37	37	37	37	37
	Desvio Padrão	,87808	1,02892	1,19453	1,16498	1,17772
dos 45 aos 54 anos	Média	4,9545	6,3091	5,6970	6,4242	5,9152
	N	33	33	33	33	33
	Desvio Padrão	1,00866	,98500	1,20019	,95091	1,22682
dos 55 aos 64 anos	Média	5,4844	6,1875	5,4609	6,3516	6,0437
	N	32	32	32	32	32
	Desvio Padrão	,93743	,89722	1,26700	,80787	1,07251
65 ou mais anos	Média	5,3533	6,1957	5,7446	6,5054	6,1261
	N	46	46	46	46	46
	Desvio Padrão	1,07442	,95451	1,11616	,86038	,96274
Total	Média	5,1075	5,8720	5,3575	6,1562	5,7560
	N	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	,98497	1,17666	1,24471	1,09287	1,18333

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 4 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO- Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Grau de Escolaridade		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%			
(I) Grau de Escolaridade	(J) Grau de Escolaridade				Limite inferior	Limite superior		
Tangibilidade	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-4,113636	14,022372	1,000	-45,78797	37,56070	
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	25,303191	10,928423	,325	-7,17596	57,78234	
		Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	20,641304	10,995783	,930	-12,03804	53,32065	
		Bacharelato ou Licenciatura	26,583333	15,128711	1,000	-18,37903	71,54570	
	4.º ano de escolaridade)	Pós-Graduação ou Superior	64,650000	26,269123	,221	-13,42155	142,72155	
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	4,113636	14,022372	1,000	-37,56070	45,78797
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	29,416828	14,596654	,679	-13,96427	72,79792
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	24,754941	14,647153	1,000	-18,77624	68,28612
	Bacharelato ou Licenciatura		30,696970	17,958557	1,000	-22,67566	84,06960	
	6.º ano de escolaridade)	Pós-Graduação ou Superior	68,763636	27,994619	,224	-14,43606	151,96334	
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-25,303191	10,928423	,325	-57,78234	7,17596
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-29,416828	14,596654	,679	-72,79792	13,96427
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)			-4,661887	11,719327	1,000	-39,49160	30,16782	
Bacharelato ou Licenciatura	1,280142		15,662480	1,000	-45,26858	47,82886		
12.º ano de escolaridade)	Pós-Graduação ou Superior	39,346809	26,580110	1,000	-39,64899	118,34260		
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-20,641304	10,995783	,930	-53,32065	12,03804	
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-24,754941	14,647153	1,000	-68,28612	18,77624	
		3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	4,661887	11,719327	1,000	-30,16782	39,49160	
Bacharelato ou Licenciatura		5,942029	15,709554	1,000	-40,74659	52,63065		

		Pós-Graduação ou Superior	44,008696	26,607875	1,000	-35,06962	123,08701
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-26,583333	15,128711	1,000	-71,54570	18,37903
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-30,696970	17,958557	1,000	-84,06960	22,67566
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-1,280142	15,662480	1,000	-47,82886	45,26858
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-5,942029	15,709554	1,000	-52,63065	40,74659
		Pós-Graduação ou Superior	38,066667	28,564833	1,000	-46,82770	122,96104
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-64,650000	26,269123	,221	-142,72155	13,42155
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-68,763636	27,994619	,224	-151,96334	14,43606
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-39,346809	26,580110	1,000	-118,34260	39,64899
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-44,008696	26,607875	1,000	-123,08701	35,06962
		Bacharelato ou Licenciatura	-38,066667	28,564833	1,000	-122,96104	46,82770
Fiabilidade	Não sabe ler nem escrever + 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		6,450880	13,856652	1,000	-34,73094	47,63270
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		23,048559	10,799269	,511	-9,04675	55,14387
	1.º Ciclo do Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		33,140603*	10,865832	,039	,84747	65,43374
	4.º ano de escolaridade)	Bacharelato ou Licenciatura	46,814516*	14,949916	,030	2,38353	91,24550
		Pós-Graduação ou Superior	14,114516	25,958669	1,000	-63,03436	91,26339
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-6,450880	13,856652	1,000	-47,63270	34,73094
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		16,597679	14,424147	1,000	-26,27073	59,46609
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		26,689723	14,474050	1,000	-16,32699	69,70644
		Bacharelato ou Licenciatura	40,363636	17,746318	,360	-12,37823	93,10550
		Pós-Graduação ou Superior	7,663636	27,663772	1,000	-74,55279	89,88006
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-23,048559	10,799269	,511	-55,14387	9,04675
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-16,597679	14,424147	1,000	-59,46609	26,27073
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		10,092044	11,580825	1,000	-24,32604	44,51013
		Bacharelato ou Licenciatura	23,765957	15,477377	1,000	-22,23264	69,76455
		Pós-Graduação ou Superior	-8,934043	26,265980	1,000	-86,99625	69,12816
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-33,140603*	10,865832	,039	-65,43374	-,84747
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-26,689723	14,474050	1,000	-69,70644	16,32699
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-10,092044	11,580825	1,000	-44,51013	24,32604
		Bacharelato ou Licenciatura	13,673913	15,523895	1,000	-32,46293	59,81076
		Pós-Graduação ou Superior	-19,026087	26,293417	1,000	-97,16983	59,11766
	Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-46,814516*	14,949916	,030	-91,24550	-2,38353
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-40,363636	17,746318	,360	-93,10550	12,37823
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		-23,765957	15,477377	1,000	-69,76455	22,23264
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		-13,673913	15,523895	1,000	-59,81076	32,46293
		Pós-Graduação ou Superior	-32,700000	28,227247	1,000	-116,59107	51,19107
	Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-14,114516	25,958669	1,000	-91,26339	63,03436
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-7,663636	27,663772	1,000	-89,88006	74,55279
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		8,934043	26,265980	1,000	-69,12816	86,99625
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		19,026087	26,293417	1,000	-59,11766	97,16983
		Bacharelato ou Licenciatura	32,700000	28,227247	1,000	-51,19107	116,59107
Capacidade de Resposta	Não sabe ler nem escrever + 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		-4,082111	13,922762	1,000	-45,46041	37,29618
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		33,262183*	10,850791	,037	1,01375	65,51061
	1.º Ciclo do Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		28,242987	10,917672	,156	-4,20421	60,69019
	4.º ano de escolaridade)	Bacharelato ou Licenciatura	29,922939	15,021241	,717	-14,72003	74,56590
		Pós-Graduação ou Superior	43,545161	26,082516	1,000	-33,97179	121,06211
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	4,082111	13,922762	1,000	-37,29618	45,46041
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)		37,344294	14,492964	,161	-5,72863	80,41722
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)		32,325099	14,543105	,411	-10,89685	75,54705
		Bacharelato ou Licenciatura	34,005051	17,830985	,870	-18,98844	86,99854
		Pós-Graduação ou Superior	47,627273	27,795754	1,000	-34,98140	130,23595

3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-33,262183*	10,850791	,037	-65,51061	-1,01375		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-37,344294	14,492964	,161	-80,41722	5,72863	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-5,019195	11,636076	1,000	-39,60149	29,56310	
			Bacharelato ou Licenciatura	-3,339243	15,551219	1,000	-49,55729	42,87881	
		Pós-Graduação ou Superior	10,282979	26,391293	1,000	-68,15165	88,71761		
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-28,242987	10,917672	,156	-60,69019	4,20421		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-32,325099	14,543105	,411	-75,54705	10,89685	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	5,019195	11,636076	1,000	-29,56310	39,60149	
			Bacharelato ou Licenciatura	1,679952	15,597958	1,000	-44,67701	48,03691	
		Pós-Graduação ou Superior	15,302174	26,418861	1,000	-63,21439	93,81874		
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-29,922939	15,021241	,717	-74,56590	14,72003		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-34,005051	17,830985	,870	-86,99854	18,98844	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	3,339243	15,551219	1,000	-42,87881	49,55729	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-1,679952	15,597958	1,000	-48,03691	44,67701	
		Pós-Graduação ou Superior	13,622222	28,361918	1,000	-70,66909	97,91353		
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-43,545161	26,082516	1,000	-121,06211	33,97179		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-47,627273	27,795754	1,000	-130,23595	34,98140	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-10,282979	26,391293	1,000	-88,71761	68,15165	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-15,302174	26,418861	1,000	-93,81874	63,21439	
		Bacharelato ou Licenciatura	-13,622222	28,361918	1,000	-97,91353	70,66909		
Garantia	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		3,756598	13,111907	1,000	-35,21184	42,72504	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	32,675360*	10,218846	,024	2,30506	63,04566
				Bacharelato ou Licenciatura	36,549088*	10,281832	,007	5,99160	67,10658
				Pós-Graduação ou Superior	44,956093*	14,146412	,026	2,91311	86,99907
				37,583871	24,563483	1,000	-35,41853	110,58627	
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-3,756598	13,111907	1,000	-42,72504	35,21184	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	28,918762	13,648901	,531	-11,64562	69,48314
				Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	32,792490	13,696121	,264	-7,91223	73,49721
				Bacharelato ou Licenciatura	41,199495	16,792517	,225	-8,70768	91,10667
			Pós-Graduação ou Superior	33,827273	26,176944	1,000	-43,97032	111,62486	
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-32,675360*	10,218846	,024	-63,04566	-2,30506	
			2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-28,918762	13,648901	,531	-69,48314	11,64562
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)				3,873728	10,958397	1,000	-28,69451	36,44196	
Bacharelato ou Licenciatura				12,280733	14,645523	1,000	-31,24560	55,80707	
		Pós-Graduação ou Superior	4,908511	24,854277	1,000	-68,95813	78,77515		
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-36,549088*	10,281832	,007	-67,10658	-5,99160		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-32,792490	13,696121	,264	-73,49721	7,91223	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-3,873728	10,958397	1,000	-36,44196	28,69451	
			Bacharelato ou Licenciatura	8,407005	14,689541	1,000	-35,25015	52,06416	
		Pós-Graduação ou Superior	1,034783	24,880240	1,000	-72,90902	74,97858		
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-44,956093*	14,146412	,026	-86,99907	-2,91311		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-41,199495	16,792517	,225	-91,10667	8,70768	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-12,280733	14,645523	1,000	-55,80707	31,24560	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-8,407005	14,689541	1,000	-52,06416	35,25015	
		Pós-Graduação ou Superior	-7,372222	26,710134	1,000	-86,75445	72,01000		
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)		-37,583871	24,563483	1,000	-110,58627	35,41853		
		2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Básico (4.º ano de escolaridade)	-33,827273	26,176944	1,000	-111,62486	43,97032	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-4,908511	24,854277	1,000	-78,77515	68,95813	
			Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-1,034783	24,880240	1,000	-74,97858	72,90902	
		Bacharelato ou Licenciatura	7,372222	26,710134	1,000	-72,01000	86,75445		
Empatia	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)		7,906891	13,780580	1,000	-33,04884	48,86262	
			3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	36,519561*	10,739981	,012	4,60046	68,43867	

1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	32,349579*	10,806179	,047	,23373	64,46542
	Bacharelato ou Licenciatura	31,227599	14,867842	,555	-12,95946	75,41466
	Pós-Graduação ou Superior	65,438710	25,816157	,181	-11,28662	142,16404
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-7,906891	13,780580	1,000	-48,86262	33,04884
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	28,612669	14,344959	,712	-14,02039	71,24573
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	24,442688	14,394588	1,000	-18,33787	67,22324
	Bacharelato ou Licenciatura	23,320707	17,648892	1,000	-29,13160	75,77302
	Pós-Graduação ou Superior	57,531818	27,511899	,567	-24,23324	139,29688
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-36,519561*	10,739981	,012	-68,43867	-4,60046
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-28,612669	14,344959	,712	-71,24573	14,02039
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-4,169981	11,517247	1,000	-38,39911	30,05915
	Bacharelato ou Licenciatura	-5,291962	15,392407	1,000	-51,03803	40,45410
	Pós-Graduação ou Superior	28,919149	26,121780	1,000	-48,71450	106,55279
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-32,349579*	10,806179	,047	-64,46542	-,23373
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-24,442688	14,394588	1,000	-67,22324	18,33787
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	4,169981	11,517247	1,000	-30,05915	38,39911
	Bacharelato ou Licenciatura	-1,121981	15,438669	1,000	-47,00553	44,76157
	Pós-Graduação ou Superior	33,089130	26,149067	1,000	-44,62561	110,80387
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-31,227599	14,867842	,555	-75,41466	12,95946
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-23,320707	17,648892	1,000	-75,77302	29,13160
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	5,291962	15,392407	1,000	-40,45410	51,03803
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	1,121981	15,438669	1,000	-44,76157	47,00553
	Pós-Graduação ou Superior	34,211111	28,072281	1,000	-49,21940	117,64162
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-65,438710	25,816157	,181	-142,16404	11,28662
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-57,531818	27,511899	,567	-139,29688	24,23324
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	-28,919149	26,121780	1,000	-106,55279	48,71450
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-33,089130	26,149067	1,000	-110,80387	44,62561
	Bacharelato ou Licenciatura	-34,211111	28,072281	1,000	-117,64162	49,21940
P23 Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	6,398827	13,426442	1,000	-33,50441	46,30206
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	40,070007*	10,463981	,003	8,97117	71,16884
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	27,808906	10,528478	,134	-3,48161	59,09943
	Bacharelato ou Licenciatura	23,775090	14,485763	1,000	-19,27644	66,82662
	Pós-Graduação ou Superior	16,980645	25,152724	1,000	-57,77297	91,73426
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-6,398827	13,426442	1,000	-46,30206	33,50441
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	33,671180	13,976317	,254	-7,86628	75,20864
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	21,410079	14,024671	1,000	-20,27109	63,09125
	Bacharelato ou Licenciatura	17,376263	17,195344	1,000	-33,72811	68,48064
	Pós-Graduação ou Superior	10,581818	26,804889	1,000	-69,08202	90,24565
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-40,070007*	10,463981	,003	-71,16884	-8,97117
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-33,671180	13,976317	,254	-75,20864	7,86628
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	-12,261101	11,221272	1,000	-45,61060	21,08840
	Bacharelato ou Licenciatura	-16,294917	14,996847	1,000	-60,86538	28,27555
	Pós-Graduação ou Superior	-23,089362	25,450494	1,000	-98,72795	52,54923
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-27,808906	10,528478	,134	-59,09943	3,48161
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-21,410079	14,024671	1,000	-63,09125	20,27109
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	12,261101	11,221272	1,000	-21,08840	45,61060
	Bacharelato ou Licenciatura	-4,033816	15,041920	1,000	-48,73824	40,67061
	Pós-Graduação ou Superior	-10,828261	25,477079	1,000	-86,54586	64,88934
Bacharelato ou Licenciatura	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-23,775090	14,485763	1,000	-66,82662	19,27644
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-17,376263	17,195344	1,000	-68,48064	33,72811

	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	16,294917	14,996847	1,000	-28,27555	60,86538
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	4,033816	15,041920	1,000	-40,67061	48,73824
	Pós-Graduação ou Superior	-6,794444	27,350869	1,000	-88,08093	74,49204
Pós-Graduação ou Superior	Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	-16,980645	25,152724	1,000	-91,73426	57,77297
	2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	-10,581818	26,804889	1,000	-90,24565	69,08202
	3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	23,089362	25,450494	1,000	-52,54923	98,72795
	Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	10,828261	25,477079	1,000	-64,88934	86,54586
	Bacharelato ou Licenciatura	6,794444	27,350869	1,000	-74,49204	88,08093

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 5 - Médias para a variável independente "Grau de Escolaridade" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.

Grau de Escolaridade		Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	P23
Não sabe ler nem escrever + 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)	Média	6,2000	5,6895	6,4637	6,1161	5,42
	N	62	62	62	62	62
	Desvio Padrão	,99243	1,19826	1,00189	1,09517	1,209
2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º ano de escolaridade)	Média	6,2091	5,8636	6,5227	6,1182	5,32
	N	22	22	22	22	22
	Desvio Padrão	,79397	,89552	,66328	,81102	,945
3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º ano de escolaridade)	Média	5,7447	5,0213	5,9149	5,4170	4,40
	N	47	47	47	47	47
	Desvio Padrão	1,35435	1,29467	1,29304	1,33894	1,527
Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)	Média	5,5304	5,1413	5,9076	5,5696	4,83
	N	46	46	46	46	46
	Desvio Padrão	1,32680	1,28090	1,17539	1,22127	1,198
Bacharelato ou Licenciatura	Média	5,4778	5,1389	5,9028	5,6111	5,00
	N	18	18	18	18	18
	Desvio Padrão	,95828	1,26090	,84514	1,06157	1,138
Pós-Graduação ou Superior	Média	6,0800	4,9500	6,2000	5,1200	5,00
	N	5	5	5	5	5
	Desvio Padrão	1,08259	1,03682	,32596	,80747	1,225
Total	Média	5,8720	5,3575	6,1562	5,7560	4,99
	N	200	200	200	200	200
	Desvio Padrão	1,17666	1,24471	1,09287	1,18333	1,305

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 6 - Teste de Bonferroni para comparação múltipla de médias para a variável independente “Tempo de Espera pelo Atendimento” para as dimensões da qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO – Comparação Múltipla de Médias – Teste de Bonferroni

Tempo de Espera pelo Atendimento		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		
(I) Tempo Espera pelo Atendimento	(J) Tempo Espera pelo Atendimento				Limite inferior	Limite superior	
P23	À hora marcada	Menos de 15 minutos	-15,005556	24,896726	1,000	-88,99835	58,98724
		Entre 15 e 29 minutos	-11,579630	20,058834	1,000	-71,19426	48,03500
		Entre 30 e 59 minutos	,401064	18,870143	1,000	-55,68079	56,48292
		Entre 1 e 2 horas	9,764286	18,318195	1,000	-44,67719	64,20576
		Mais de 2 horas	36,631081	19,312334	,890	-20,76496	94,02713
	Menos de 15 minutos	À hora marcada	15,005556	24,896726	1,000	-58,98724	88,99835
		Entre 15 e 29 minutos	3,425926	20,856182	1,000	-58,55842	65,41027
		Entre 30 e 59 minutos	15,406619	19,715624	1,000	-43,18800	74,00124
		Entre 1 e 2 horas	24,769841	19,188011	1,000	-32,25672	81,79640
		Mais de 2 horas	51,636637	20,139259	,167	-8,21702	111,49029
	Entre 15 e 29 minutos	À hora marcada	11,579630	20,058834	1,000	-48,03500	71,19426
		Menos de 15 minutos	-3,425926	20,856182	1,000	-65,41027	58,55842
		Entre 30 e 59 minutos	11,980693	13,084940	1,000	-26,90761	50,86899
		Entre 1 e 2 horas	21,343915	12,275570	1,000	-15,13894	57,82677
		Mais de 2 horas	48,210711*	13,714941	,008	7,45006	88,97136
	Entre 30 e 59 minutos	À hora marcada	-,401064	18,870143	1,000	-56,48292	55,68079
		Menos de 15 minutos	-15,406619	19,715624	1,000	-74,00124	43,18800
		Entre 15 e 29 minutos	-11,980693	13,084940	1,000	-50,86899	26,90761
		Entre 1 e 2 horas	9,363222	10,218371	1,000	-21,00567	39,73211
		Mais de 2 horas	36,230017*	11,909034	,040	,83650	71,62354
Entre 1 e 2 horas	À hora marcada	-9,764286	18,318195	1,000	-64,20576	44,67719	
	Menos de 15 minutos	-24,769841	19,188011	1,000	-81,79640	32,25672	
	Entre 15 e 29 minutos	-21,343915	12,275570	1,000	-57,82677	15,13894	
	Entre 30 e 59 minutos	-9,363222	10,218371	1,000	-39,73211	21,00567	
	Mais de 2 horas	26,866795	11,013585	,234	-5,86546	59,59905	
Mais de 2 horas	À hora marcada	-36,631081	19,312334	,890	-94,02713	20,76496	
	Menos de 15 minutos	-51,636637	20,139259	,167	-111,49029	8,21702	
	Entre 15 e 29 minutos	-48,210711*	13,714941	,008	-88,97136	-7,45006	
	Entre 30 e 59 minutos	-36,230017*	11,909034	,040	-71,62354	-,83650	
	Entre 1 e 2 horas	-26,866795	11,013585	,234	-59,59905	5,86546	

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A12. 7 - Médias para a variável independente "Tempo de Espera pelo Atendimento" para as dimensões de qualidade e P23 para a análise do hospital público.

HOSPITAL PÚBLICO - Médias		
Tempo de Espera pelo Atendimento		P23
À hora marcada	Média	5,30
	N	10
	Desvio Padrão	,675
Menos de 15 minutos	Média	5,56
	N	9
	Desvio Padrão	1,130
Entre 15 e 29 minutos	Média	5,41
	N	27
	Desvio Padrão	1,279
Entre 30 e 59 minutos	Média	5,19
	N	47
	Desvio Padrão	1,116
Entre 1 e 2 horas	Média	5,01
	N	70
	Desvio Padrão	1,028
Mais de 2 horas	Média	4,14
	N	37
	Desvio Padrão	1,782
Total	Média	4,99
	N	200
	Desvio Padrão	1,305

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 13 – ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS PARA A ANÁLISE GERAL

Tabela A13. 1 - Eigenvalues e Variância Explicada (Total e por Factor) para os 22 itens do SERVPERF. GERAL - Extração de 3 Componentes

Itens	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	12,523	56,922	56,922	12,523	56,922	56,922
2	2,102	9,556	66,478	2,102	9,556	66,478
3	1,035	4,705	71,183	1,035	4,705	71,183
4	,851	3,870	75,053			
5	,703	3,194	78,246			
6	,576	2,619	80,866			
7	,506	2,299	83,165			
8	,456	2,071	85,236			
9	,406	1,844	87,079			
10	,368	1,672	88,751			
11	,351	1,593	90,344			
12	,310	1,411	91,755			
13	,279	1,267	93,021			
14	,258	1,170	94,192			
15	,232	1,053	95,245			
16	,215	,976	96,221			
17	,208	,948	97,169			
18	,185	,839	98,008			
19	,137	,624	98,632			
20	,127	,575	99,207			
21	,089	,405	99,612			
22	,085	,388	100,000			

(Fonte: Elaboração própria)

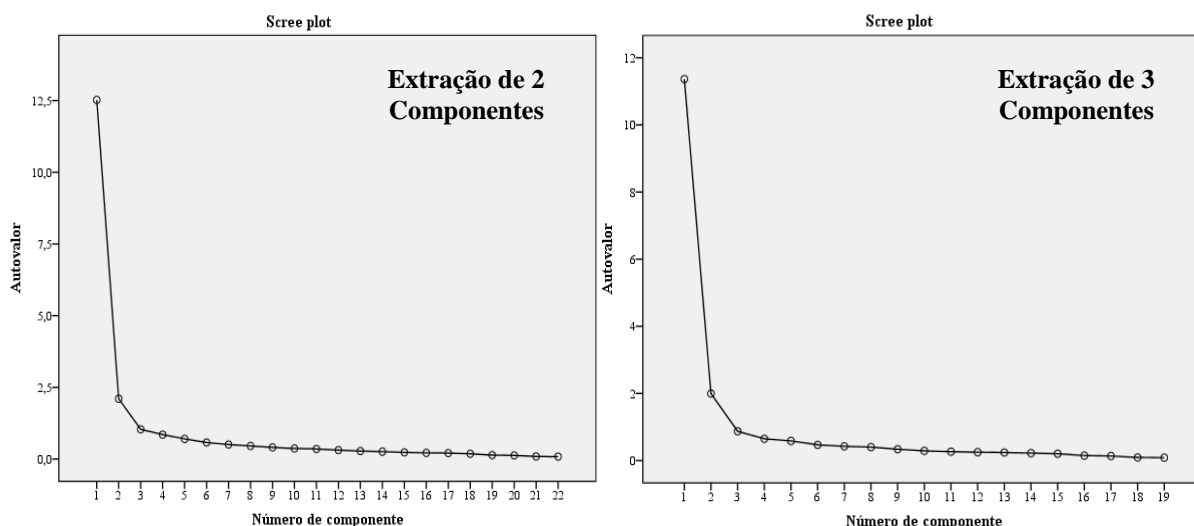


Gráfico A13. 1 - Scree Plot para a extração de 2 e 3 componentes respetivamente.

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A13. 2 - Comunalidades para a extração de 2 componentes.

GERAL – Comunalidades – Extração de 2 Componentes		
Itens	Inicial	Extração
P1	1,000	,698
P2	1,000	,719
P3	1,000	,497
P4	1,000	,621
P5	1,000	,446
P6	1,000	,697
P7	1,000	,738
P8	1,000	,526
P9	1,000	,531
P10	1,000	,543
P11	1,000	,575
P12	1,000	,807
P13	1,000	,706
P14	1,000	,844
P15	1,000	,812
P16	1,000	,732
P17	1,000	,809
P18	1,000	,640
P19	1,000	,416
P20	1,000	,717
P21	1,000	,790
P22	1,000	,760

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A13. 3 - Comunalidades sem itens P3, P5 e P19 para a extração de 2 componentes.

GERAL – Comunalidades sem itens P3, P5 e P19 – Extração de 2 Componentes		
Itens	Inicial	Extração
P1	1,000	,748
P2	1,000	,749
P4	1,000	,640
P6	1,000	,685
P7	1,000	,734
P8	1,000	,519
P9	1,000	,524
P10	1,000	,546
P11	1,000	,570
P12	1,000	,807
P13	1,000	,712
P14	1,000	,847
P15	1,000	,817
P16	1,000	,728
P17	1,000	,806
P18	1,000	,653
P20	1,000	,710
P21	1,000	,796
P22	1,000	,765

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A13. 4 - Itens correspondentes a cada componente e respetivo peso factorial.

GERAL – Matriz de Padrão ^a		
Ítems	Componente 1	Componente 2
P1		,901
P2		,912
P3		
P4		,738
P5		
P6	,812	
P7	,836	
P8	,562	
P9	,702	
P10		,597
P11		,492
P12	,903	
P13	,852	
P14	,961	
P15	,906	
P16	,901	
P17	,968	
P18	,751	
P19		
P20	,754	
P21	,869	
P22	,857	

Legenda: a - Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Oblimin com Normalização de Kaiser. Rotação convergida em 4 iterações.
(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 14 – ANÁLISE DE *CLUSTERS*Tabela A14. 1 - Teste Anova *one-way* para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Gênero”, “Idade”, “Grau de Escolaridade” e “Familiaridade com o Serviço” utilizadas no agrupamento em *clusters*.GERAL – ANOVA *one-way*

	Cluster		Erro		Z	Sig.
	Quadrado Médio	df	Quadrado Médio	df		
Tipo de Hospital	32,365	2	,842	397	38,438	,000
Gênero	1,443	2	,998	397	1,446	,237
Idade	62,963	2	,688	397	91,537	,000
Grau de Escolaridade	125,088	2	,375	397	333,685	,000
Familiaridade com o Serviço	163,392	2	,182	397	898,239	,000

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A14. 2 - Teste Anova *one-way* para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade”, “Grau de Escolaridade” e “Familiaridade com o Serviço” utilizadas no agrupamento em *clusters*.GERAL – ANOVA *one-way*

	Cluster		Erro		Z	Sig.
	Quadrado Médio	df	Quadrado Médio	df		
Tipo de Hospital	157,123	2	,213	397	735,997	,000
Idade	85,591	2	,574	397	149,151	,000
Grau de Escolaridade	126,230	2	,369	397	341,975	,000
Familiaridade com o Serviço	2,348	2	,993	397	2,364	,095

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A14. 3 - Teste Anova *one-way* para as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade” utilizadas no agrupamento em *clusters*.GERAL – ANOVA *one-way*

	Cluster		Erro		Z	Sig.
	Quadrado Médio	df	Quadrado Médio	df		
Tipo de Hospital	155,985	2	,219	397	711,551	,000
Idade	85,974	2	,572	397	150,327	,000
Grau de Escolaridade	127,177	2	,364	397	349,055	,000

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A14. 4 - Número de casos em cada *cluster* obtido de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.GERAL – Número de Casos em cada *Cluster*

Clusters	Número de Casos
1	171
2	117
3	112
Total	400

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A14. 5 - Distâncias entre os centros de *clusters* finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.

GERAL – Distâncias entre Centros de <i>Clusters</i> Finais			
<i>Clusters</i>	1	2	3
1		2,660	2,082
2	2,660		2,323
3	2,082	2,323	

(Fonte: Elaboração própria)

Tabela A14. 6 - Médias dos centros de *clusters* finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.

<i>Clusters</i>	Cluster		
	1	2	3
Tipo de Hospital	-,99875	,50364	,99875
Idade	-,20550	,96957	-,69910
Grau de Escolaridade	,63067	-1,22369	,31541

(Fonte: Elaboração própria)

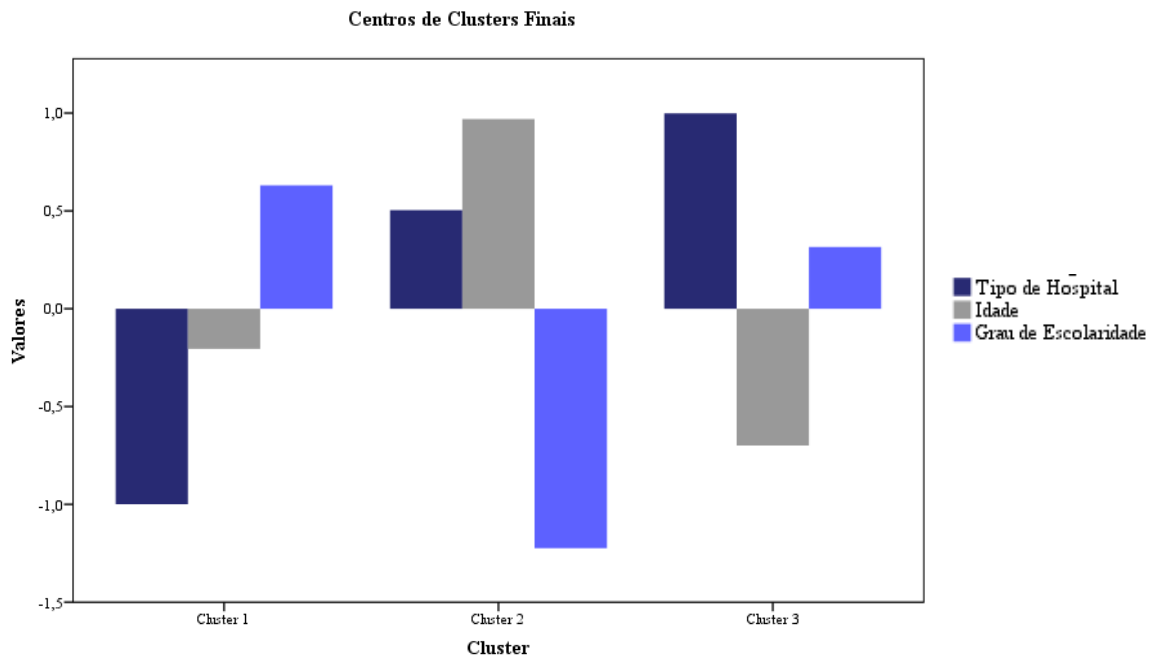


Gráfico A14. 1 - Representação gráfica das médias dos centros de *clusters* finais obtidos de acordo com as variáveis independentes “Tipo de Hospital”, “Idade” e “Grau de Escolaridade”.

(Fonte: Elaboração própria)